

MAPEO DE POLÍTICAS, PROYECTOS Y PLANES

**EMPRESAS DE
TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN FRENTE
A LA PROTECCIÓN
DE LA NIÑEZ Y
ADOLESCENCIA**



MAPEO DE POLITICAS, PROYECTOS Y PLANES
EMPRESAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
FRENTE A LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Autor: Acción por los Niños

Editado por: Acción por los Niños
Calle Félix Dibós 375, Oficina 202.
Magdalena del Mar

1a. edición - Marzo 2021

HECHO EL DEPÓSITO LEGAL EN LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ N° 2021-03329

 (01) 407 15508

 postmaster@accionporlosninos.org.pe

 www.accionporlosninos.org.pe

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCION

5

CAPÍTULO 1. VIOLENCIA SEXUAL EN ENTORNOS VIRTUALES: MARCO TEÓRICO DE LA PROBLEMÁTICA

7

1.1 CONCEPTOS BÁSICOS RELATIVOS A LA VIOLENCIA SEXUAL EN ENTORNOS VIRTUALES

7

1.1.1 DEFINICIÓN DE VIOLENCIA SEXUAL

7

1.1.2 OTRAS DEFINICIONES CLAVES

8

1.1.3 MARCO LEGAL PERUANO

17

CAPÍTULO 2. DATOS ESTADÍSTICOS SOBRE LA VIOLENCIA SEXUAL EN LÍNEA EN EL PERÚ

21

CAPÍTULO 3. LAS OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS DE TIC EN EL MARCO DE LOS DERECHOS DEL NIÑO Y PRINCIPIOS EMPRESARIALES

24

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS, PROGRAMAS Y PLANES DE LAS EMPRESAS DE TIC CONTRA LA VIOLENCIA SEXUAL EN LÍNEA A NIVEL DE LIMA Y CALLAO

29

4.1 ACLARACIONES CONCEPTUALES PREVIAS

29

4.2 POLÍTICAS, PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS, ACTIVIDADES Y SERVICIOS DE LAS EMPRESAS DE TIC EN CONTRA DE LA VIOLENCIA SEXUAL CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN ENTORNOS VIRTUALES (A NIVEL DE LIMA Y CALLAO)

30

4.2.1 TELEFÓNICA DEL PERÚ

30

4.2.2 AMÉRICA MÓVIL- CLARO PERÚ	53
4.2.3 ENTEL/AMERICATEL	61
4.2.4 BITEL	66
4.2.5 CUY MÓVIL	69
4.2.6 INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES QUE BRINDAN SOLUCIONES EMPRESARIALES	69
• OPTICAL TECHNOLOGIES	69
• CONVERGIA PERÚ	71
• IMPSAT PERÚ	71
4.2.7 EXISTENCIA DE PROTOCOLOS DE COLABORACIÓN CON LAS AUTORIDADES ENCARGADAS DEL CUMPLIMIENTO DE LA LEY	72
CAPÍTULO 5. ANÁLISIS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 30254, LEY DE PROMOCIÓN DEL USO SEGURO Y RESPONSABLE DE LAS TIC PARA LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES Y SU REGLAMENTO POR PARTE DE LAS EMPRESAS PROVEEDORAS DEL SERVICIO DE INTERNET, A NIVEL DE LIMA Y CALLAO	73
CAPÍTULO 6. INICIATIVAS EN LAS CASAS MATRICES QUE SE PODRÍAN APLICAR EN EL PERÚ.	78
6.1 INICIATIVAS EN TELEFÓNICA (SEDE)	78
6.2 INICIATIVAS EN AMÉRICA MÓVIL/CLARO (SEDE)	82
6.3 INICIATIVAS EN ENTEL (SEDE)	83
6.4 INICIATIVAS EN VIETTEL GLOBAL (SEDE DE BITEL)	84
CAPÍTULO 7. CONCLUSIONES	84
CAPÍTULO 8. ELABORACIÓN DE PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES PARA LA ACCIÓN	87
8.1 ESTRATEGIAS QUE INCLUYAN INDICADORES DE SEGUIMIENTO, PARA PROPORCIONAR INFORMACIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES SOBRE LA ACCESIBILIDAD A RECURSOS EN LÍNEA, SEGUROS Y DE ALTA CALIDAD	87
8.2 RECOMENDACIONES FINALES PARA LAS EMPRESAS	91
8.3 RECOMENDACIONES FINALES PARA OPERADORES DEL ESTADO	94
BIBLIOGRAFÍA	99

INTRODUCCIÓN

La actual pandemia que vivimos, ha puesto de manifiesto, una serie de brechas en el cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes peruanos haciéndolos más vulnerables frente a la inequidad persistente en el país. La brecha en el acceso a Internet y a herramientas tecnológicas es una de ellas, la cual está asociada también a la ausencia o debilidad de políticas de protección a la niñez y la adolescencia frente a la violencia que se da en los entornos virtuales.

En este sentido, no se puede responsabilizar únicamente al Estado de la ausencia de políticas de protección efectiva a los niños, niñas y adolescentes en los entornos virtuales, sino que también resulta fundamental examinar el rol que les corresponde a las empresas privadas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como parte del Principio de Co-Responsabilidad, entendido como la concurrencia de actores y acciones conducentes a garantizar el ejercicio de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes. En esta línea los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas enmarcan esta co-responsabilidad en tres grandes obligaciones: a) la obligación de los Estados de proteger los derechos humanos, b) la obligación de las empresas de respetar los derechos humanos y c) la obligación empresarial de reparar las situaciones de vulneración o afectación a dichos derechos como resultado de sus acciones u operaciones.

Los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos sirvieron de inspiración y de base jurídica para la elaboración posterior de los Derechos del Niño y Principios Empresariales, los cuales instan a las empresas a respetar y promover los derechos de la niñez y la adolescencia en todas sus actividades. Los Derechos del Niño y Principios Empresariales no suponen nuevas obligaciones para las empresas a las ya señaladas por los Principios Rectores de Empresas y Derechos del Niño, únicamente aportan especificidades relacionadas con la protección de la infancia. Entre los Principios Empresariales se señala que una acción importante que todas las empresas deben adoptar es asegurar que sus productos y servicios sean seguros para los niños, niñas y adolescentes; y que a través de los mismos se promuevan sus derechos. En el contexto de las empresas de TIC, estas ofrecen los servicios de Internet, telefonía, así como aplicaciones que son utilizadas por los niños, niñas y adolescentes en un mundo cada vez más influenciado y permeado por la tecnología. Es por ello, que las plataformas virtuales deben ser entornos seguros para los niños, niñas y adolescentes, donde no haya riesgos de situaciones de violencia sexual en línea que afecten su dignidad, su imagen y su privacidad. Dado que dichos riesgos siempre estarán latentes en el ciberespacio, resulta de gran importancia que las empresas de TIC informen a los usuarios sobre los mismos y tomen acciones para prevenirlos, sumándose a los esfuerzos del Estado y de la sociedad civil. Asimismo, en caso se llegaran a concretar situaciones de violencia sexual que constituyen delitos, las empresas de TIC deberían contar con canales virtuales de reporte y denuncia que sean amigables para los niños, niñas y adolescentes, y también para sus padres, madres, cuidadores y maestros.

En el contexto actual, donde miles de niños, niñas y adolescentes se encuentran obligados a llevar clases virtuales y a realizar sus tareas escolares utilizando la tecnología, las horas de conexión a Internet se alargan y resulta preciso adoptar medidas para prevenir o minimizar posibles situaciones de violencia sexual en los entornos virtuales.

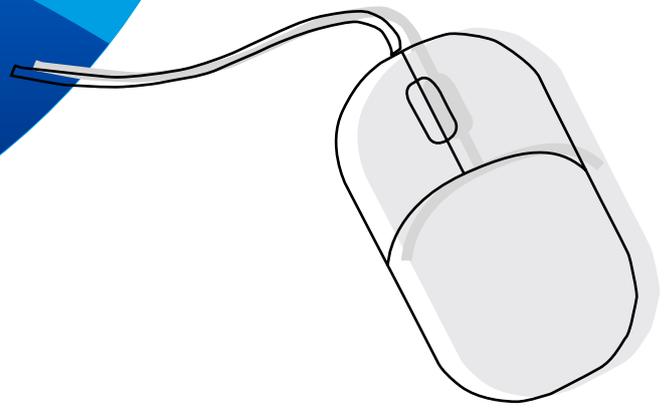
El Estado Peruano ha cumplido en crear un marco normativo relativamente sólido en el cual se tipifican casi todas las conductas de violencia sexual en línea que pudieran afectar a los niños, niñas y adolescentes. Asimismo, existe una legislación específica para promover el uso seguro y responsable de las TIC de parte de las personas menores de edad, exigiendo a las empresas el ofrecimiento de filtros gratuitos u onerosos contra la pornografía y otros contenidos violentos e inadecuados que pudieran afectar la salud mental y el desarrollo psicológico de la niñez y la adolescencia. Sin embargo, desde el lado del sector empresarial se observa que muy pocas empresas realmente han implementado acciones para apoyar los esfuerzos del Estado en la lucha contra la violencia sexual en entornos virtuales contra niños, niñas y adolescentes. En este sentido, existen pocas iniciativas para complementar los esfuerzos del Estado en la persecución de delitos sexuales en el uso de las TIC y pocas empresas que hayan implementado el sistema de filtros antes mencionado.

Una vez superada la crisis sanitaria global que estamos viviendo, las necesidades de protección de los niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales no habrán terminado en modo alguno. Muy por el contrario, la niñez y la adolescencia estará más acostumbrada a la utilización de dispositivos digitales, no solo para satisfacer sus necesidades de educación y de aprendizaje, sino también para mantener comunicación con sus pares e incluso con sus mismas familias. Las generaciones actuales y las venideras se verán enfrentadas a un reto constante por mantener un equilibrio entre las grandes oportunidades que les ofrecen las TIC y los riesgos que se derivan de las mismas. Las empresas privadas deberían estar en primera fila para la atención de las demandas de los niños, niñas y adolescentes, justamente para asegurar que ese equilibrio se garantice y para brindarles experiencias de navegación más seguras, responsables y productivas.

El presente estudio pretende hacer un mapeo de las políticas, planes, programas, proyectos, actividades y servicios que han sido implementados (o no) por las empresas de TIC que operan a nivel de Lima y Callao, en favor de la protección de los niños, niñas y adolescentes contra la violencia sexual en entornos virtuales. Este mapeo se ha realizado consultando una multiplicidad de fuentes, desde informes y documentos disponibles en línea, consultas a organizaciones no gubernamentales tales como UNICEF, Capital Humano y Social Alternativo (CHS) y la Red Peruana contra la Pornografía Infantil; así como mediante el envío de cuestionarios a las mismas empresas de TIC.

En algunos casos la información disponible es escasa, sea porque no hay ningún rastro de políticas, planes, programas, proyectos, actividades o servicios contra la violencia sexual en línea contra los niños, niñas y adolescentes; o también porque algunas empresas han sido muy herméticas en compartir información sobre estos temas sensibles. Dadas las limitaciones en el acceso a la información, se ha considerado un análisis amplio de las políticas empresariales del sector de TIC, destacando también aquellas donde se haga mención específica al respeto y protección de los derechos humanos, aunque el tema de infancia y adolescencia esté ausente.

Esperamos que este minucioso mapeo, así como sus conclusiones y recomendaciones sirvan de insumo para poner el tema de la responsabilidad de las empresas de TIC con respecto a la niñez y la adolescencia en la agenda pública y motivar un diálogo con estas compañías para sensibilizarlas sobre el impacto de su actividad en las vidas de quienes aún están en desarrollo.



Capítulo 1.

Violencia Sexual en entornos virtuales: marco teórico de la problemática

1.1 Conceptos básicos relativos a la violencia sexual en entornos virtuales

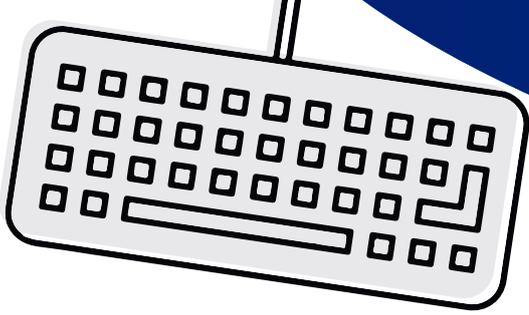
1.1.1 Definición de violencia sexual

En la Observación General N.º 13 del Comité de los Derechos del Niño sobre el derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia se establece una definición amplia de la violencia sexual contra niñas, niños y adolescentes en la que se abarcan las diferentes formas de abuso y explotación sexual. En este sentido, la violencia sexual estaría comprendiendo ambas modalidades de vulneración de los derechos del niño, lo cual incluye: “a) La incitación o la coacción para que un niño se dedique a cualquier actividad sexual ilegal o psicológicamente perjudicial; b) La utilización de un niño con fines de explotación sexual comercial; c) La utilización de un niño para la producción de imágenes o grabaciones sonoras de abusos sexuales a niños; d) La prostitución infantil, la esclavitud sexual, la explotación sexual en el turismo y la industria de viajes, la trata (dentro de los países y entre ellos) y la venta de niños con fines sexuales y el matrimonio forzado. Muchos niños sufren abusos sexuales que, pese a no mediar la fuerza o la coerción físicas, son intrusivos, opresivos y traumáticos desde el punto de vista psicológico”.¹ Asimismo, tal como lo señala el Observatorio Nacional de Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar de Perú, la violencia sexual contra los niños, niñas y adolescentes implica el aprovechamiento de la situación de especial vulnerabilidad de las personas menores de edad, para la realización de actos de contenido sexual que afecten su indemnidad sexual, su integridad física o emocional así como su derecho a la libertad sexual de acuerdo a lo establecido por la legislación vigente”².

En este sentido, la violencia sexual, en todas sus acepciones y modalidades, siempre debe ser entendida como un delito y una vulneración de los derechos humanos. Al mismo tiempo, para el combate de la violencia sexual, se han creado diferentes programas y políticas, las cuales se encuentran cada vez más presentes en el discurso del sector público y privado. De este modo, así como el Estado, también las empresas, en virtud del Principio de Corresponsabilidad tienen la obligación de respetar y proteger los derechos del niño en el contexto de sus operaciones y actividades; asegurando además que sus productos y servicios sean seguros, y que a través de los mismos no se desarrolle ninguna forma de abuso o explotación de la niñez y la adolescencia.

¹ Comité de los Derechos del Niño, Observación General N° 13, Derecho del Niño a no ser Víctima de ninguna forma de violencia, Ginebra, 2011, pág. 11

² Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, Tipos de Violencia (sitio web), <https://observatorioviolencia.pe/conceptos-basicos/tipos-de-violencia/> (consulta: 02 de Agosto de 2020)



1.1.2 Otras definiciones claves

Abuso Sexual de niños, niñas y adolescentes

El término abuso sexual es definido de manera clara por la Convención de Lanzarote y comprende: “a) realizar actividades sexuales con un niño que, de conformidad con las disposiciones aplicables del derecho nacional, no haya alcanzado la edad legal para realizar dichas actividades” y “b) realizar actividades sexuales con un niño: Recurriendo a la coacción, la fuerza o la amenaza; o abusando de una posición reconocida de confianza, autoridad o influencia sobre el niño, incluso en el seno de la familia; o abusando de una situación de especial vulnerabilidad del niño, en particular debido a una discapacidad psíquica o mental o una situación de dependencia”.³ Asimismo, el abuso sexual de un niño, niña o adolescente implica la participación del mismo en una actividad sexual que no comprende completamente y a la que no puede dar consentimiento o para la cual no está preparado en su desarrollo y no puede consentir y que viola las leyes y las normas de una sociedad. El adulto que comete el abuso sexual busca básicamente satisfacer sus necesidades sexuales⁴.

Explotación sexual de niños, niñas y adolescentes

“Una niña, un niño o un adolescente es víctima de explotación sexual cuando participa en actividades sexuales a cambio de algo, ya sea una ganancia económica o bien de otro tipo, o incluso la promesa de los mismos para una tercera persona, la persona agresora, o incluso para la propia niña, niño o adolescente. En estas situaciones la niña, niño o adolescente puede verse obligado a través de la fuerza física, amenazas, etc., o bien pueden darse factores más complejos, entre los que se incluyen el desequilibrio de poder entre la víctima y la persona agresora”⁵.

Explotación Sexual Comercial de niños, niñas y adolescentes

El término explotación sexual comercial ha sido definido desde 1996, en el Primer Congreso Mundial contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes realizado en Estocolmo, Suecia. Según la Declaración y Agenda para la Acción de Estocolmo, la explotación sexual comercial “comprende el abuso sexual por adultos y la remuneración dineraria o en especie al niño o niña y a una tercera persona o varias. El niño es tratado como un objeto sexual y una mercancía. La explotación sexual comercial de los niños constituye una forma de coerción y violencia contra los niños, que puede implicar el trabajo forzoso y formas contemporáneas de esclavitud”⁶.

³ Consejo de Europa, Convenio del Consejo de Europa para la protección de los niños contra la explotación y el abuso sexual (Convenio de Lanzarote), artículo 18, (sitio web) <https://www.humanium.org/es/convenio-del-consejo-de-europa-para-la-proteccion-de-los-ninos-contr-la-explotacion-y-el-abuso-sexual/> (consulta: 02 de Agosto de 2020)

⁴ Organización Mundial de la Salud, Directrices para el Cuidado Médico Legal de Víctimas de Violencia Sexual (sitio web), pág. 75, https://www.who.int/violence_injury_prevention/resources/publications/en/guidelines_chap7.pdf (solo en inglés) (consulta: 01 de Agosto de 2020)

⁵ ECPAT España, “¿Qué es la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes? (sitio web), Madrid, 2020, <https://www.ecpat-spain.org/empresa.asp> (consulta: 02 de Agosto de 2020)

⁶ Primer Congreso Mundial contra la Explotación Sexual Comercial de los Niños, Declaración Programa de Acción (sitio web), Estocolmo, 1996, http://white.lim.ilo.org/ipec/documentos/decla_estocolmo.pdf (consulta: 01 de Agosto de 2020)

Foto de Meru Bi en Pexels

Las empresas de TICs deben asegurar que sus productos y servicios sean seguros, y que a través de los mismos no se desarrolle ninguna forma de abuso o explotación de la niñez y la adolescencia.

Con el tiempo el uso de la palabra “comercial” se ha ido eliminando, y se utiliza básicamente para referirse a situaciones de explotación sexual en las cuales prevalezca el beneficio económico de una de las partes, lo cual normalmente está vinculado a situaciones en las que interviene el crimen organizado.

Diferencia entre abuso y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes

La diferencia principal entre el abuso y la explotación sexual radica en la existencia de un provecho o intercambio que se da en esta última. La explotación no implica necesariamente una ganancia económica, sino que puede consistir en cualquier tipo de beneficio. En el abuso sexual, el agresor no busca un intercambio con la víctima, sino su mera satisfacción sexual.

Violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales/en línea

Tanto el abuso como la explotación sexual contra los NNA pueden darse en entornos virtuales, y es difícil hacer una distinción clara de cuáles formas de violencia sexual en línea contra los NNA constituyen abuso o explotación sexual, pues casi siempre ambos fenómenos se dan de manera conjunta en las redes sociales y en el uso de las TIC en general.

“Cabe destacar que la noción de “intercambio” se encuentra presente frecuentemente en el marco de material de abuso sexual de niñas, niños y adolescentes, ya que dicho material (fotos, videos, etc.) suele ser intercambiado por otro material de abuso sexual o para obtener un beneficio económico y, por lo tanto, también equivale a explotación sexual de niñas, niños y adolescentes. Al mismo tiempo, el abuso representado en el material puede no haber sido cometido originalmente con fines lucrativos. En este sentido, los actos cometidos contra la niña, el niño y el adolescente, así como su imagen, pueden constituir abuso y explotación de forma simultánea”⁷.

El término, “explotación sexual infantil en línea” es entendido como “(...) todos los actos de naturaleza sexual cometidos contra una niña, un niño o adolescente que tiene, en algún momento, una conexión con el entorno en línea. Incluye cualquier uso de las TIC a través del cual se produce o provoca la explotación sexual de una niña, un niño o un adolescente que da como resultado o produce imágenes u otros materiales que documentan este tipo de explotación sexual que se produce, compra, vende, posee, distribuye o transmite”⁸. De esta manera, el término de “explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en línea” resulta el más amplio para abarcar las diferentes modalidades de violencia sexual que pueden sufrir las personas menores de edad en los entornos virtuales.

⁷ Grupo de Trabajo Interinstitucional sobre explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, Orientaciones terminológicas para la protección de niñas, niños y adolescentes contra la explotación y el abuso sexuales, Luxemburgo, 2016, pág. 28

⁸ Ibid, pág. 31

Con el fin de simplificar los conceptos, se ha escogido la clasificación que hace ECPAT International⁹ en su sitio web de las siguientes modalidades de explotación sexual en línea de NNA, las cuales llevan implícita situaciones de abuso sexual infantil¹⁰. Estas son:

Material en línea sobre abuso sexual infantil

Acceder, poseer, producir y / o distribuir imágenes y / o videos de abuso sexual infantil. Este delito a menudo se conoce como "pornografía infantil", y es con esa terminología que está tipificado en la legislación peruana¹¹. Existe una gran cantidad de material con estas características circulando en Internet¹².

Conceptos relacionados:

- Materiales de abuso sexual de niñas, niños y adolescentes generados por ordenador / de forma digital: *El material de abuso sexual de niñas, niños y adolescentes generado por ordenador es la producción a través de medios digitales de material de abuso sexual y otras imágenes con connotaciones sexuales de niñas, niños y adolescentes, total o parcialmente creados de forma artificial o digital. El realismo de estas imágenes produce la ilusión de que las niñas, los niños o los adolescentes realmente están participando, aun cuando no sea así. A veces, este tipo de material es también conocido como "pornografía virtual infantil" o "pseudo pornografía infantil". Aun cuando la elaboración de "pornografía virtual infantil" no entraña daño físico directo a una niña, un niño o un adolescente (porque no conlleva su utilización para la producción del material), sigue siendo nociva porque (i) se tiene conocimiento de que se usa para grooming (acoso sexual a menores por internet) de niñas, niños y adolescentes para explotarlos; (ii) alimenta las inclinaciones de los agresores sexuales infantiles y contribuye a un mercado de imágenes de abuso infantil y (iii) crea una cultura de la tolerancia frente a la sexualización de las niñas, los niños y los adolescentes y en ese sentido nutre la demanda*¹³.

Muchos marcos normativos no incluyen este concepto como delito en sus respectivos Códigos Penales, a pesar de las implicancias negativas de la situación descrita en las vidas de niños, niñas y adolescentes.

- *Imágenes sexualizadas de niños, niñas y adolescentes: Las imágenes sexualizadas de niñas, niños y adolescentes, también*

⁹ ECPAT International es la red mundial más importante de organizaciones que trabajan para poner fin a la explotación sexual de niños.

¹⁰ ECPAT International, Explotación Sexual Infantil en Línea (sitio web), Bangkok, 2016, <https://www.ecpat.org/what-we-do/online-child-sexual-exploitation/> (consulta: 02 de Agosto de 2020)

¹¹ Aunque varias legislaciones hagan referencia a la terminología "Pornografía Infantil", el nombre correcto para hacer referencia a este delito es "Utilización de niños, niñas y adolescentes en Pornografía", tal como lo menciona el Protocolo Facultativo sobre la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía.

¹² ECPAT International, Explotación Sexual Infantil en Línea (sitio web), Bangkok, 2016, <https://www.ecpat.org/what-we-do/online-child-sexual-exploitation/> (consulta: 02 de Agosto de 2020)

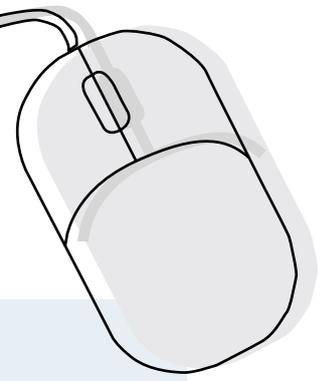
¹³ Grupo de Trabajo Interinstitucional sobre explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, op.cit. pág. 47

denominado “material erótico infantil” consisten en imágenes de niñas, niños y adolescentes posando semidesnudos o desnudos con énfasis en su sexualización. Esta práctica es un problema en varios países en los que las leyes relativas a la pornografía infantil no abarcan las imágenes que representan niñas, niños o adolescentes en poses o conductas que no son explícitamente sexuales o en las que no hay un énfasis en las partes sexuales desnudas de la persona (por ejemplo, si sus genitales están (parcialmente) cubiertos por algún tipo de ropa). Puesto que las imágenes de este tipo no son ilegales en todas partes, pueden ser difundidas libremente y sirven para reforzar la noción que tienen algunas personas de que la sexualización de las niñas, los niños y los adolescentes es normal. Estas imágenes también se pueden circular en redes (en línea) de personas con interés sexual en niñas, niños o adolescentes y, según lo disponga la legislación nacional, pueden o no ser tipificadas como delito de pornografía infantil. En las investigaciones penales y resoluciones judiciales sobre la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, se ha demostrado que los sitios web que publican “material erótico infantil” se utilizan a veces como un primer paso, y puede servir como una tapadera, para la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes. Independientemente de si se considera legal o ilegal en las diferentes legislaciones nacionales existentes, las imágenes de niñas, niños y adolescentes posando desnudos o semidesnudos con énfasis en su sexualización pueden afectarlo en futuras etapas de su vida, especialmente si estas imágenes se distribuyen en línea. Tal vez no sea posible criminalizar el hecho de hacer posar a una niña, un niño o un adolescente, pero la distribución de las imágenes puede ser una violación grave de su derecho a la intimidad (o de la persona adulta más adelante)¹⁴.

Con relación a este concepto, es importante resaltar que las imágenes que con más frecuencia aparecen sexualizadas corresponden a las niñas y adolescentes mujeres, lo cual se da un sesgo de género importante a esta problemática. Más allá del impacto que puede tener la difusión de imágenes sexualizadas de niñas y adolescentes y la vulneración que esto supone a su derecho a la intimidad, es necesario puntualizar que muchas veces la hipersexualización, sobre todo de las adolescentes, viene asociada a ciertos estereotipos que las sociedades modernas quieren imponer. Por ejemplo, una adolescente que luce “sexy” en sus imágenes es asociada al éxito en sus relaciones sociales.

A

¹⁴ Ibid, pág. 48



En general, para todos los niños, niñas y adolescentes, “el peligro de crecer bajo la falsa creencia de que el éxito personal y social está vinculado únicamente a la imagen y la mirada de otras personas, puede restar autonomía a su desarrollo personal y desdibujar fronteras entre etapas vitales de su crecimiento. Además, de suponer la imposición de una sexualidad adulta que no corresponde a su edad”¹⁵.

- *Sexteo o “sexting”*: se ha definido como la “auto-producción de imágenes sexuales”, o como el “intercambio de mensajes o imágenes sexuales” y la creación, el intercambio y la transmisión de imágenes de desnudos o casi desnudos sexualmente sugerentes a través de teléfonos móviles y/o internet. El sexteo es una forma de contenido sexualmente explícito auto-generado, y su práctica varía notablemente en términos de contexto, el significado y la intención. Aunque el sexteo es posiblemente la forma más común de material auto-generado sexualmente explícito en el que niñas, niños o adolescentes se pueden ver involucrados y que, frecuentemente, se realiza por y entre adolescentes que consienten y que obtienen algún placer de la experiencia, también existen muchas formas de “sexteo no deseado”. Esto se refiere a los aspectos no consentidos de la actividad, como compartir o recibir fotos, videos o mensajes no deseados y sexualmente explícitos por ejemplo por parte de personas conocidas o desconocidas que intentan contactar o realizar proposiciones sexuales a la niña, el niño o el adolescente. El sexteo también puede ser una forma de acoso sexual, en la que una niña, un niño o un adolescente es presionado a enviar una imagen a un novio, novia o compañero quien posteriormente la distribuye a través de una red social sin su consentimiento¹⁶.

La forma más difundida como se entiende el “sexting” implica que “las fotografías o videos tomadas y/o compartidas en la intimidad de una relación de afecto (de pareja o de amistad) se socializan en el círculo íntimo de la víctima o se comparten en redes sociales abiertas, multiplicando aún más sus efectos”¹⁷. Las imágenes o videos pueden también haber sido enviadas a una persona desconocida con la que la víctima entabla contacto a través de Internet o redes sociales, y con la cual se inicia un juego de seducción y placer, mediante el intercambio de imágenes de contenido sexual. La difusión de las imágenes (que provoca el daño) puede haber sido provocada por las



¹⁵ Sistema Nacional de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, ¿Cómo afecta la hipersexualización a niños, niñas y adolescentes? (sitio web), México, Gobierno de México, 2020, <https://www.gob.mx/sipinna/es/articulos/como-afecta-la-hipersexualizacion-a-ninas-ninos-y-adolescentes?idiom=es> (consulta: 2 de Agosto de 2020)

¹⁶ Grupo de Trabajo Interinstitucional sobre explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, op.cit, pág. 50

¹⁷ REDNATIC y Chicos.net, Informe Regional “Niños, niñas y adolescentes y sus vínculos con las Tecnologías de la Información y la Comunicación en países de América Latina”, pág. 82, <http://rednatic.net/wp-content/uploads/2016/02/Informe-regional-completo.pdf> (consulta 1 de Agosto de 2020)

exparejas de las víctimas como una forma de venganza, por amistades o conocidos de la misma que pueden ser conscientes o no del daño que están generando o por personas desconocidas de la víctima que pueden terminar compartiendo el material en páginas de pornografía infantil.

- *Exposición a contenidos nocivos o inadecuados: se refiere a que las niñas, los niños o los adolescentes accedan o se vean expuestos, de forma intencionada o accidental, a contenido violento o no apropiado para su edad, o contenidos que de alguna forma pueden ser considerados perjudiciales para su desarrollo. El contenido nocivo puede entonces cubrir un abanico mucho más amplio que material de abuso sexual de niñas, niños y adolescentes, e incluir también cualquier contenido que pudiera causar daño a la niña, el niño o el adolescente, por ejemplo, la pornografía de adultos. Es importante, sin embargo, que la legislación contenga una definición clara de lo que se considera contenido nocivo, ya que es posible considerar muchos tipos de contenido como “perjudicial”, y por lo tanto es posible que su penalización raye la censura o la violación de otras libertades. La exposición de la niña, el niño o el adolescente a contenidos nocivos de naturaleza “pornográfica” se denomina a veces como “corrupción” de niñas, niños o adolescentes. Este puede ser el caso, por ejemplo, en que un adulto muestra deliberadamente pornografía a una niña, un niño o un adolescente o ve pornografía en presencia de éstos. También cuando las niñas, los niños o los adolescentes están expuestos a pornografía durante su uso de internet (por ejemplo, a través de anuncios publicitarios). El primer ejemplo podría ser una forma de abuso sexual. (...)El contenido nocivo no debe utilizarse como sinónimo de “material de abuso sexual de niñas, niños y adolescentes” o “pornografía infantil”, ya que se trata de un concepto mucho más amplio que también puede abarcar contenidos distintos de material sexualizado, por ejemplo, los videojuegos violentos o sitios web que fomentan el discurso del odio. Por otra parte, “contenido nocivo” no necesariamente se refiere únicamente a material ilícito, sino que también puede incluir material lícito, pero sigue siendo perjudicial para una persona teniendo en cuenta su edad, nivel de madurez, etc.¹⁸.*

Aunque existe un debate sobre a partir de qué edad la exposición a material de pornografía adulta puede resultar nocivo para los y las adolescentes, nosotros compartimos la idea de que “la exposición temprana a la pornografía o materiales inadecuados en un contexto distante a una interacción emocional, incide directamente en el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes,

A

¹⁸ Grupo de Trabajo Interinstitucional sobre explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, op.cit. pág. 5

y puede colaborar en la producción errónea de la interpretación sobre la sexualidad”¹⁹. En este sentido, dependerá mucho de la edad y del nivel de desarrollo y madurez psico-emocional de los adolescentes, la determinación de si estamos ante un contenido nocivo o no, o si se trata simplemente de parte del proceso exploración sexual propio de la edad. En cualquier caso, la orientación de los adultos, especialmente los padres, es un factor decisivo para evitar impactos psicológicos negativos. Muchas legislaciones, incluida la peruana, han fomentado el ofrecimiento o la instalación obligatoria de filtros de contenidos pornográficos u otros inadecuados para los niños, niñas y adolescentes. Sin embargo, es importante mencionar que el sistema de filtros, así como otros sistemas de control parental de contenidos, no deben ser sustitutos de la comunicación y mediación activa de los padres, ni del fortalecimiento de capacidades de auto-protección de los niños, niñas y adolescentes; y al mismo tiempo su uso no debe transgredir el derecho a la privacidad de las personas menores de edad²⁰.

A

Seducción de niños, niñas y adolescentes con fines sexuales o “grooming”

Consiste en desarrollar una relación con un niño para permitir su abuso y / o explotación sexual, ya sea en línea o sin conexión. La proliferación de redes sociales, mensajería y aplicaciones de transmisión en vivo en los últimos años ha visto un aumento dramático en los informes de este crimen²¹.

El proceso del grooming incluye la práctica de contactar a niñas, niños y adolescentes utilizando diferentes plataformas virtuales, así como la construcción de una relación de confianza, sirviéndose a veces de una identidad falsa. Los objetivos del abusador pueden ser obtener imágenes sexuales, tener conversaciones con contenido sexual, obtener excitación sexual o concretar un encuentro presencial con el niño, niña o adolescente. El interés de los abusadores de pactar un encuentro presencial con la víctima puede llevar a materializar una situación de abuso sexual físico o facilitar que la niña, niño o adolescente caiga en alguna red de explotación sexual comercial o de trata de personas²².

Asimismo, “como parte del proceso del grooming, los/as ofensores/as también pueden persuadir al niño o niña a observar a otros niños o niñas involucrados en sexo o a mirar materiales de abuso sexual infantil para convencerlo/a de que esto es normal”²³, ocasionando una seria perturbación psicológica a lo largo de todo el proceso.

B

¹⁹ Segurísimos en la Web, Contenidos Inadecuados (sitio web) <https://segurisimosenlaweb.com.ar/contenidos-inadecuados/> (Consulta: 1 de Agosto de 2020)

²⁰ Asociación Civil Crecer en Red, Nota Conceptual elaborada para el Primer Encuentro Regional sobre Ciudadanía y Alfabetización Digital “Tecnologías para un Mundo Mejor”, Buenos Aires, 2015, pág. 15

²¹ ECPAT International, Explotación Sexual Infantil en Línea (sitio web), Bangkok, 2016, <https://www.ecpat.org/what-we-do/online-child-sexual-exploitation/> (consulta: 02 de Agosto de 2020)

²² REDNATIC y Chicos.net, op.cit. pág. 80

²³ ECPAT International, Cómo mantenernos seguros contra la Explotación Sexual en Internet, Una Guía para los más jóvenes, Bangkok, 2015, pág. 8

Transmisión en vivo (Live-streaming) de abuso sexual de niños, niñas o adolescentes

Consiste en la utilización de aplicaciones de video en línea para ver y, a veces, interactuar con el abuso sexual de niños en vivo. Algunos países, como Filipinas, se han convertido en centros de este tipo de abuso en los últimos años, donde la pobreza está causando que algunos padres abusen de sus propios hijos con fines de lucro²⁴.

La forma clásica de “streaming” implica que la situación de abuso sexual está siendo transmitida instantáneamente al espectador, quien puede ver y participar mientras que el abuso está teniendo lugar. Es importante destacar con “respecto al espectador, que el streaming no deja rastro en el dispositivo, ya que ningún archivo se descarga, y cuando se detiene la transmisión desaparece el material de abuso sexual de niñas, niños y adolescentes, salvo cuando se graban deliberadamente por el autor. Esto aumenta la percepción de impunidad del autor, y crea dificultades específicas para su posterior investigación, especialmente en lo relativo a la recuperación de las pruebas y la identificación de las víctimas y los autores”²⁵.

Conceptos relacionados:

- *Abuso sexual a petición: hace referencia a un tipo específico de abuso sexual en línea en la que el autor solicita por adelantado – o mientras el abuso tiene lugar – que se cometa una acción concreta. El abuso se reproduce a través de una webcam o grabado en un archivo para la visualización/consumición de la persona que lo solicita o encarga, muchas veces a cambio de un pago*²⁶.

C

Chantaje sexual a niños, niñas y adolescentes “Sextorsión”

Según ECPAT International, consiste en producir y / o utilizar imágenes y / o videos sexuales que representan a un niño, con fines de lucro sexual, financiero u otro beneficio personal. Los delincuentes pueden ser adultos o compañeros de las víctimas, y a veces el material de abuso sexual infantil se produce a través de la manipulación de la víctima²⁷.

Normalmente, “*el chantaje sexual, también conocido como “sextorsión”, se practica contra una persona valiéndose para ello de imágenes autogeneradas de esa persona con el fin de obtener favores sexuales*”

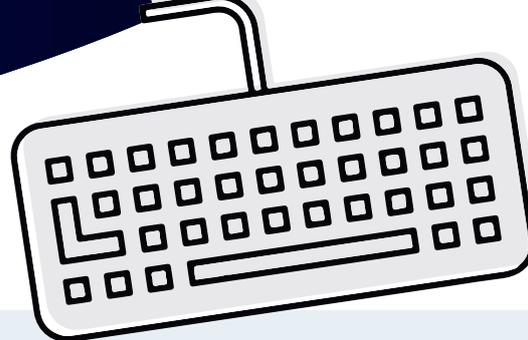
D

²⁴ ECPAT International, Explotación Sexual Infantil en Línea (sitio web), Bangkok, 2016, <https://www.ecpat.org/what-we-do/online-child-sexual-exploitation/> (consulta: 02 de Agosto de 2020)

²⁵ Grupo de Trabajo Interinstitucional sobre explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, op.cit. pág. 54

²⁶ Ibid, pág. 55

²⁷ ECPAT International, Explotación Sexual Infantil en Línea (sitio web), Bangkok, 2016, <https://www.ecpat.org/what-we-do/online-child-sexual-exploitation/> (consulta: 02 de Agosto de 2020)



o dinero bajo la amenaza de que se compartirán dichas imágenes, independientemente de que la persona representada en ellas dé o no su consentimiento (por ejemplo, colgando las imágenes en las redes sociales). Con frecuencia, la influencia y manipulación características de los autores de este tipo de chantaje es ejercida durante largos períodos de tiempo (a veces durante varios meses), se convierte en una rápida escalada de amenazas, intimidación y coacción una vez que la persona ha sido persuadida para enviar las primeras imágenes sexuales de ella misma”²⁸.

Es importante resaltar la recomendación de la doctrina de utilizar el término de “chantaje sexual de niños, niñas y adolescentes” y no el de “sextorsión”, a fin de resaltar la real existencia de una forma de explotación sexual de graves consecuencias. De hecho, se ha resaltado en la literatura, que los abusadores sexuales cada vez tienen exigencias más violentas, degradantes y perturbadoras para los niños, niñas y adolescentes; valiéndose de la amenaza de difundir material de contenido sexual previamente obtenido de la víctima. Esto ha llevado a que muchas personas menores de edad víctimas de este delito pueden terminar suicidándose²⁹.

D

1.1.3 Marco legal peruano

El Código Penal peruano ha tipificado las siguientes situaciones y conductas como delitos, en los cuales se materializan situaciones de violencia sexual contra los niños, niñas y adolescentes haciendo uso de las TIC:

Pornografía infantil

Sanciona al que posee, promueve, fabrica, distribuye, exhibe, ofrece, comercializa o publica, importa o exporta por cualquier medio objetos, libros, escritos, imágenes, videos o audios, o realiza espectáculos en vivo de carácter pornográfico, en los cuales se utilice a personas menores de dieciocho años de edad. Es circunstancia agravante cuando el material se difunda a través de cualquier tecnología de la información o de la comunicación o cualquier otro medio que genere difusión masiva³⁰.

²⁸ Grupo de Trabajo Interinstitucional sobre explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, op.cit. pág. 61

²⁹ Idem

³⁰ Artículo 183-A del Código Penal Peruano

Proposiciones a niños, niñas y adolescentes con fines sexuales por medios tecnológicos “Grooming”

Sanciona al que a través de internet u otro medio análogo contacta con una persona menor de edad para solicitar u obtener de él material pornográfico, o para proponerle llevar a cabo cualquier acto de connotación sexual con él o con tercero³¹.

Acoso sexual a través de las TIC

Sanciona al que, valiéndose de cualquier tecnología de la información o de la comunicación, vigila, persigue, hostiga, asedia o busca establecer contacto o cercanía con una persona, sin el consentimiento de esta, para llevar a cabo actos de connotación sexual. Es circunstancia agravante cuando la víctima tiene entre catorce y menos de dieciocho años³².

Difusión de imágenes, materiales audiovisuales o audios con contenido sexual

Sanciona a todo aquel que, sin autorización, difunde, revela, publica, cede o comercializa imágenes, materiales audiovisuales o audios con contenido sexual de cualquier persona, que obtuvo con su anuencia, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de dos ni mayor de cinco años y con treinta a ciento veinte días-multa. Es circunstancia agravante cuando para materializar el hecho se utilizan redes sociales o cualquier otro medio que genere una difusión masiva.

El punto de partida para la comisión de este delito puede haber sido la práctica del “sexting”, ya explicada anteriormente, mediante la cual se intercambian imágenes sexuales de manera consentida; sin embargo la difusión ulterior sin el consentimiento de la víctima podría configurar el delito penal antes señalado³³.

Chantaje sexual

Sanciona a aquel que amenaza o intimida a una persona, por cualquier medio, incluyendo el uso de tecnologías de la información o comunicación, para obtener de ella una conducta o acto de connotación sexual. Es circunstancia agravante cuando el agresor amenaza a la víctima con la difusión de imágenes, materiales audiovisuales o audios con contenido sexual en los que esta aparece o participa³⁴.

³¹ Artículo 183-B del Código Penal Peruano

³² Artículo 176-B del Código Penal Peruano

³³ Artículo 154-B del Código Penal Peruano

³⁴ Artículo 176-C del Código Penal Peruano

Aclaraciones terminológicas

Cabe mencionar que los cuatro últimos delitos de Acoso, Ciberacoso, Difusión de imágenes y materiales de contenido sexual y chantaje sexual no fueron tipificados con el objetivo de proteger de forma específica a las personas menores de edad, sino más bien su concepción tiene su origen en la necesidad de frenar la violencia de género utilizando las redes sociales que existe en nuestro país. No obstante ello, si estas figuras delictivas se llegaran a dar y la víctima es una persona menor de edad, los jueces también pueden invocarlas, probablemente de manera conjunta con los delitos de pornografía infantil o grooming, bajo la figura del concurso de delitos. En estos casos los jueces deberían aplicar la pena más alta que corresponda, y de este modo evitar la impunidad para delitos sexuales cometidos contra niños, niñas y adolescentes.

Asimismo, es importante señalar que en los planes y programas contra este tipo de delitos de parte de las empresas de TIC se suelen utilizar con frecuencia únicamente los términos de: a) “acosador” o “abusador” (para referirse al autor de los delitos sexuales cometidos en entornos virtuales) y b) ciberacoso (para referirse a los diferentes delitos enunciados previamente incluyendo el grooming, el acoso sexual a través de las TIC y el chantaje sexual).

Por último, es importante recordar que, aunque en su uso coloquial, el término de ciberacoso busca englobar varias de las figuras delictivas enunciadas más arriba, en la doctrina y en la legislación nacional, el ciberacoso equivale principalmente al acoso y hostigamiento entre pares, que se da con más frecuencia en el ámbito escolar, utilizando medios digitales. El acoso escolar sea virtual o no, no está considerado de forma expresa como delito en el ordenamiento jurídico peruano³⁵. El acoso sexual entre pares, utilizando medios virtuales se conoce más comúnmente como *ciberbullying*.

Obligaciones de los operadores de telecomunicaciones

De acuerdo al numeral 4 del artículo 230 del Código Procesal Penal:

Los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones deben facilitar, en forma inmediata, la geolocalización de teléfonos móviles y la diligencia de intervención, grabación o registro de las comunicaciones que haya sido dispuesta mediante resolución

³⁵ xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

judicial, en tiempo real y en forma ininterrumpida, las 24 horas de los 365 días del año, bajo apercibimiento de ser pasible de las responsabilidades de Ley en caso de incumplimiento. Los servidores de las indicadas empresas deben guardar secreto acerca de las mismas, salvo que se les citare como testigo al procedimiento.

Dichos concesionarios otorgarán el acceso, la compatibilidad y conexión de su tecnología con el Sistema de Intervención y Control de las Comunicaciones de la Policía Nacional del Perú. Asimismo, cuando por razones de innovación tecnológica los concesionarios renueven sus equipos y software, se encontrarán obligados a mantener la compatibilidad con el sistema de intervención y control de las comunicaciones de la Policía Nacional del Perú³⁶.

De acuerdo a lo dispuesto por la Undécima Disposición Complementaria Final de la Ley 30096, Ley de Delitos Informáticos:

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones establece las multas aplicables a las empresas bajo su supervisión que incumplan con la obligación prevista en el numeral 4 del artículo 230 del Código Procesal Penal, aprobado por Decreto Legislativo 957.

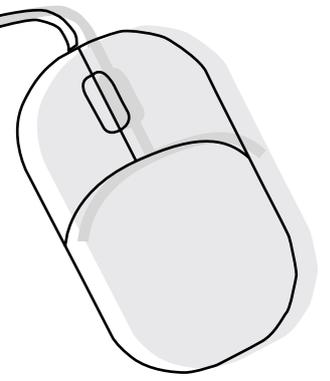
Las empresas de telecomunicaciones organizan sus recursos humanos y logísticos a fin de cumplir con la debida diligencia y sin dilación la obligación prevista en el numeral 4 del artículo 230 del Código Procesal Penal.

El juez, en el término de setenta y dos horas, pone en conocimiento del órgano supervisor la omisión incurrida por la empresa a fin de que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones aplique la multa correspondiente³⁷.

OSIPTEL ha regulado las infracciones y sanciones correspondientes para las empresas que incumplan con las obligaciones que se derivan del Código Procesal Penal. El cumplimiento de dichas disposiciones es indispensable en la investigación de delitos sexuales cometidos contra los niños, niñas y adolescentes en el uso de las TIC.

³⁶ Código Procesal Peruano, aprobado por Decreto Legislativo N° 957, artículo 230, numeral 4

³⁷ Undécima Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos, modificada por el Artículo 2 de la Ley N° 30171, publicada el 10 marzo 2014.



Capítulo 2.

Datos estadísticos sobre la violencia sexual en línea en el Perú

La violencia sexual contra los niños, niñas y adolescentes es un problema endémico en la región de América Latina, y en el Perú en particular. Según datos de UNICEF, 1.1 millones de niñas y adolescentes en la región latinoamericana de 15 a 19 años han experimentado violencia sexual o cualquier otro acto sexual forzado³⁸. En el Perú, el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) cuenta con cifras alarmantes en lo que respecta a la violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes. Así, en el año 2018 se atendieron en los Centros Emergencia Mujer (CEM), 41,809 casos de personas menores de 18 años por violencia, de los cuales 22,709 fueron víctimas de violencia física y sexual. Solo en Septiembre de 2019, se registraron 1,338 casos de violencia sexual contra personas menores de edad en los Centros de Emergencia Mujer (CEM). En el periodo de enero a setiembre del 2019, se registró un total de 8,608 casos de violencia sexual contra menores de edad y 3,908 contra adultos³⁹.

Por su parte el Departamento de Ciberprotección Infantil de la División de Investigación de Delitos de Alta Tecnología (DIVINDAT) se encarga de investigar las denuncias sobre los delitos de Pornografía Infantil, Publicaciones y Exhibiciones Obscenas, Proposiciones por medios tecnológicos a niños, niñas y adolescentes con fines sexuales, Acoso, Acoso sexual por medios tecnológicos y otros delitos que involucren a personas menores de edad y uso de las TIC. En este sentido, de acuerdo a la información estadística proporcionada por dicho Departamento, el número de denuncias por delitos cometidos contra los niños, niñas y adolescentes utilizando las TIC han sido las siguientes en los últimos tres años:

AÑO	CANTIDAD DE DENUNCIAS
2018	313
2019	316
2020	132

Fuente: DIVINDAT

³⁸ Diario El Tiempo, Indignante Panorama del Maltrato Infantil en Latinoamérica y el Caribe, Infografía (sitio web), Bogotá, 2019, <https://www.eltiempo.com/mundo/latinoamerica/cifras-de-violencia-contra-ninos-en-america-latina-y-el-caribe-367772> (consulta: 1 de Agosto de 2020)

³⁹ Enterarse, Las Cifras de la Violencia Sexual en el Perú (sitio web), Lima, 2020, https://www.enterarse.com/20200129_0001-las-cifras-de-violencia-sexual-en-el-peru (consulta: 01 de Agosto de 2020)

Asimismo, la DIVINDAT ha dado cuenta de una tendencia al incremento de los casos de pornografía infantil. Según esta institución, una hipótesis de esta tendencia al aumento de casos es la mayor facilidad, cada año, del acceso a los dispositivos móviles que tienen los niños, niñas y adolescentes; los cuales son más baratos e inclusive solo les basta conectarse a redes de WiFi libres. Por otro lado, las condenas por delitos informáticos aún son muy benevolentes, no mayores a los 7 años porque, por lo general, no hay violencia. Otro problema anexo es que el Perú es uno de los pocos países que no cuentan con fiscalías y juzgados especializados en los delitos informáticos⁴⁰.

La cantidad de páginas con contenidos de pornografía infantil es alarmante en el Perú. Según lo reportó la ONG CHS Alternativo en el 2017, se había detectado un incremento violento en la subida de imágenes con pornografía de personas menores de edad desde páginas de Internet con direcciones IP peruanas, llegándose a contabilizar la subida de hasta 3,000 imágenes pornográficas de niños, niñas y adolescentes semanales⁴¹.

Como se puede apreciar la tendencia es a un incremento de los casos de delitos sexuales cometidos contra los niños, niñas y adolescentes utilizando las TIC. En este contexto cobra una mayor relevancia el rol que deben cumplir las empresas de TIC en asegurar que sus plataformas virtuales sean seguras para los niños, niñas y adolescentes.

Es importante también señalar el total de casos de violencia reportados a través de la plataforma oficial del Ministerio de Educación, el portal www.siseve.pe. A través de esta plataforma se pueden reportar casos de violencia física, verbal, sexual y también violencia utilizando las TIC sea entre escolares o también de parte de personal de la entidad educativa hacia escolares. El portal SISEVE es el principal portal de denuncias virtuales que existe en el país, aunque está básicamente enfocado a reportar las situaciones de violencia que se dan en el ámbito escolar. De acuerdo a los datos analizados el total de denuncias recibidas en los últimos 3 años es el siguiente:

PORTAL SISEVE

AÑO	CANTIDAD DE DENUNCIAS RECIBIDAS
2018	9, 512
2019	11, 934
2020 (periodo de 15/03 al 31/08)	186

La disminución de denuncias en el 2020, se debe principalmente a la situación de Estado de Emergencia por la que atraviesa el país, con motivo de la pandemia por el COVID-19, lo cual ha obligado a que las clases se realicen de manera virtual, reduciendo las interacciones presenciales entre escolares y entre estos y el personal de la entidad educativa. En este sentido, cabe resaltar que según información proporcionada por UNICEF, en los periodos del 15/03/2019 al 31/08/2019 y 15/03/2020 al 31/08/2020 se recibieron un total de 6779 y

⁴⁰ José Vadillo Vila, "Ojo a los Ciberdelitos" (sitio web), Lima, Diario El Peruano, 2019, <https://noticias.elperuano.pe/noticia-ojo-a-ciberdelitos-83612.aspx> (consulta: 02 de Agosto de 2020)

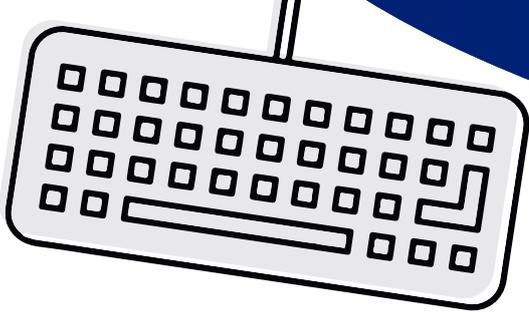
⁴¹ Redacción Perú 21, "Pornografía infantil: Detectan que se suben 3,000 imágenes semanales desde páginas con IP peruanas" (sitio web), Lima, Diario Perú 21, 2017, <https://peru21.pe/lima/pornografia-infantil-detectan-suben-3-000-imagenes-semanales-paginas-ip-peruanas-84566-noticia/> (consulta: 01 de Agosto de 2020)



El rol que deben cumplir las empresas de TIC es asegurar que sus plataformas brinden seguridad a las niñas, niños y adolescentes.

186 denuncias respectivamente. De estos totales, en el 2019, los casos de violencia en el uso de las TIC representaron un 6% del total y en el 2020 vienen representando un 36% del total, aunque existen indicios de que este porcentaje puede ser mucho más alto en el presente año, dado que la principal forma de relacionamiento entre los escolares y con las entidades educativas ha sido la virtual.

Debe resaltarse que ante una eventual continuidad del aprendizaje remoto y la tendencia a una mayor utilización de los medios digitales de parte de las personas menores de edad, es importante promover la utilización de canales virtuales para reportar no solo las situaciones de violencia que se dan en el ámbito escolar, sino todas las formas de violencia sexual en línea contra niños, niñas y adolescentes.



Capítulo 3.

Las obligaciones de las empresas de TIC en el marco de los Derechos del Niño y Principios Empresariales

De acuerdo al Principio de Corresponsabilidad, las empresas deben cumplir con asegurar que sus políticas corporativas, sistemas de gestión y programas de sostenibilidad respeten y promuevan los derechos del niño. De este modo, no son solo los Estados los llamados a promover, proteger y respetar los derechos del niño, sino también las empresas en función del principio antes indicado.

Esta obligación se ve plasmada en los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los cuales señalan: a) la obligación de los Estados de proteger los derechos humanos, b) la obligación de las empresas de respetar los derechos humanos y c) la obligación empresarial de reparar las situaciones de vulneración o afectación a dichos derechos como resultado de sus acciones u operaciones.

Como parte del desarrollo de este principio de corresponsabilidad, las empresas deben adoptar acciones efectivas para prevenir, proteger, mitigar y remediar cualquier afectación que su actividad económica pueda generar en las vidas de los niños, niñas y adolescentes, cuyos derechos deben prevalecer frente a cualquier decisión, en virtud del Principio del Interés Superior del Niño. Estas acciones deben hacerse extensivas a toda la cadena de valor de la empresa, para asegurar la efectividad y sostenibilidad de las mismas.

En este sentido, debemos reconocer que:

Es inevitable que las empresas, ya sean grandes o pequeñas, interactúen con niños y afecten sus vidas de un modo directo e indirecto. Los niños son actores clave para las empresas, ya sea como consumidores, familiares de trabajadores, jóvenes trabajadores y como futuros empleados y líderes empresariales. Del mismo modo, los niños son miembros importantes de las comunidades y los entornos en los que actúan las empresas.

El impacto de la actividad empresarial sobre el niño puede ser duradero e incluso irreversible. La infancia es un periodo único de rápido desarrollo físico y psicológico, durante el cual se puede alterar de un modo permanente la salud física, mental y emocional de los niños para bien o para mal. Una alimentación adecuada, agua limpia, cuidado y afecto son esenciales durante los años de desarrollo del niño para su supervivencia y salud⁴².

Dentro de la lógica del Principio de Corresponsabilidad, Los Derechos del Niño y Principios Empresariales creados por UNICEF, Save the Children y el Pacto Global en el año 2012, buscan establecer las pautas y acciones necesarias que las empresas deben implementar para prevenir o minimizar los impactos de sus actividades en las vidas de los niños, niñas y adolescentes. Estos Principios se inspiraron jurídicamente en los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos antes mencionados, y plantean un rol proactivo de parte de las empresas para garantizar el cumplimiento de los derechos del niño, en el marco de sus políticas de responsabilidad social empresarial.

De los 10 Principios Empresariales antes mencionados, el Principio 1 establece que “todas las empresas deben cumplir con su responsabilidad de respetar los derechos del niño y comprometerse a defender los derechos humanos de niños y niñas”⁴³. En función de este Principio, las empresas deben desarrollar Códigos de Ética o de Conducta, así como políticas empresariales para la protección de los derechos del niño en general. Por otro lado, aquel Principio que se relaciona de manera más directa con el impacto de las operaciones de las empresas de TIC es el Principio 5, el cual establece que: “todas las empresas deben asegurarse de que sus productos y servicios sean seguros y de que a través de ellos se procure apoyar los derechos del niño”⁴⁴.

⁴² UNICEF, Save the Children y Pacto Global, Derechos del Niño y Principios Empresariales, pág. 3 https://www.unicef.org/csr/css/Principles_Spanish_FINAL_LR.pdf (consulta 02 de Agosto de 2020)

⁴³ Ibid, pag. 11

⁴⁴ Idem

En el caso de las empresas de TIC, las plataformas virtuales que estas ofrecen deben ser espacios (tanto productos como servicios) seguros para los niños, niñas y adolescentes, en las cuales existan mecanismos para reportar situaciones de violencia en línea; así como recursos para informar a la niñez y la adolescencia sobre estrategias de auto-cuidado frente a los riesgos existentes en el ciberespacio.

Existen diferentes documentos donde se explican y detallan las diferentes acciones que las empresas de TIC pueden implementar para proteger a los niños, niñas y adolescentes contra la violencia sexual en entornos virtuales. Tal vez uno de los más relevantes son las Directrices de Protección de la Infancia en Línea elaboradas por la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (ITU por sus siglas en inglés) y UNICEF⁴⁵. Las Directrices se ocupan de la seguridad de los niños cuando utilizan las TIC y ofrecen a la industria asesoramiento sobre las posibilidades que tiene a su alcance para contribuir a velar por la seguridad de los niños cuando utilicen Internet o cualquier tecnología o dispositivo conexo que pueda conectarse a la red, incluidos los teléfonos móviles y las consolas de videojuegos.

Las Directrices establecen cinco áreas claves donde las empresas pueden adoptar medidas para proteger la seguridad de los niños al utilizar las TIC y promover un uso adecuado de las mismas. Estas cinco consideraciones claves son las siguientes:

- Integrar consideraciones relativas a los derechos del niño en todas las políticas empresariales y procesos de gestión pertinentes.
- Desarrollar procesos normativos para tratar el material de explotación sexual infantil, en coordinación con los gobiernos y la sociedad civil y también al interior de las mismas empresas.
- Crear un entorno en línea más seguro y adaptado a la edad de los usuarios
- Educar a niños, padres y docentes en la seguridad de los niños y en un uso responsable de las TIC
- Promover la tecnología digital como vehículo para aumentar el compromiso cívico⁴⁶.

Resumiendo lo revisado en diferentes documentos e instrumentos internacionales y en atención al Principio 5 de los Derechos de la Niñez y Principios Empresariales, a las empresas de TIC les corresponde desarrollar planes, políticas y programas para prevenir los riesgos a los que puedan estar expuestos los NNA en los entornos virtuales, desarrollando acciones estratégicas de responsabilidad social y compromiso ético que permitan:

⁴⁵ Para ver el documento completo: https://www.itu.int/en/cop/Documents/COP%20Guidelines_Spanish.pdf

⁴⁶ Unión Internacional de las Telecomunicaciones (ITU) y UNICEF, Directrices de Protección de la Infancia en Línea para la Industria, 2015, pág. 6, https://www.itu.int/en/cop/Documents/COP%20Guidelines_Spanish.pdf (consulta: 02 de Agosto de 2020)

Educar a madres y padres de familia sobre el uso seguro y responsables de las TICS, contribuye a la protección de las niñas, niños y adolescentes.



Evaluar el impacto de los productos y servicios que ofrecen en la vida de los NNA, para asegurar su protección y minimizar eventuales vulneraciones de derechos (due diligence).

A

Promover e implementar políticas y buenas prácticas en línea, que protejan y beneficien a las NNA, brindando experiencias de navegación seguras.

B

Fortalecer su cadena de valor, sus valores y políticas corporativas y códigos de conducta, con el compromiso de protección y promoción de los derechos de NNA y el respeto al “interés superior del niño”.

C

Proporcionar a NNA accesibilidad a recursos en línea, seguros, amigables y de alta calidad, que permitan reportar situaciones de violencia en los entornos virtuales.

D

Impulsar la implementación de medidas de protección y respuesta frente a situaciones de violencia en línea tales como: abuso, explotación, trata, acoso cibernético, violencia sexual y exposición a materiales inadecuados, así como proteger la privacidad e identidad de los NNA.

E

Asegurar la coordinación de acciones con las autoridades encargadas del cumplimiento de la Ley.

F

Impartir alfabetización digital para mantener a las NNA informados, comprometidos y seguros en línea; y al mismo tiempo fortalecer la alfabetización digital de adultos con roles de cuidado y protección de NNA.

G

Promover en redes sociales mecanismos de contención y vigilancia frente a eventuales casos de violencia en línea.

H

La mayoría de empresas de TIC en el Perú, que operan a nivel de Lima y Callao, no tienen políticas, planes o programas integrales y articulados para la protección de la niñez y la adolescencia contra la violencia sexual en línea.

Capítulo 4.

Análisis de las políticas, programas y planes de las empresas de TIC contra la violencia sexual en línea a nivel de Lima y Callao

4.1 Aclaraciones conceptuales previas

Antes de iniciar con el análisis resulta importante hacer una diferenciación teórica de lo que entenderemos por políticas, planes, programas, actividades y servicios de una empresa.

Políticas empresariales:

El concepto de políticas empresariales puede llegar a ser muy amplio y a veces, complejo de entender, sin embargo, podemos llegar a decir que las políticas no son más que los principios que una empresa se compromete a cumplir. Reglas y directrices básicas sobre el comportamiento y el procedimiento adecuado que se espera de todos sus empleados. Una suerte de declaración de principios, para marcar las bases y los cimientos por los que se debe regir la empresa, además de establecer unas pautas sobre cómo se desarrollarán los documentos de la empresa (manuales, informes o cualquier tipo de operación reflejada en un documento corporativo).

De este modo, si en las políticas de la empresa se señala la importancia del ‘cumplimiento de la legislación’, el resto de documentos que se lleven a cabo deben resaltar que esto se lleva a cabo, y que de ningún modo incumplen el principio mayor establecido por la empresa.

Las políticas de empresa, una vez adoptadas, se convierten en pautas de comportamiento que en ningún caso se negocian y que son de obligado cumplimiento⁴⁷.

Las políticas empresariales deberían quedar documentadas y ser incluidas en los Manuales de Gestión de la empresa u otros documentos equivalentes. Asimismo, debería asegurarse la distribución de las mismas entre todos los empleados de la empresa.

⁴⁷ Emprende Pyme.net ¿Qué son las políticas de una empresa? (sitio web) <https://www.emprendepyme.net/que-son-las-politicas-de-una-empresa.html> (consulta 02 de Agosto de 2020)

Programa: “Hace referencia a un conjunto organizado, coherente e integrado de actividades, servicios o procesos expresados en un conjunto de proyectos relacionados o coordinados entre sí y que son de similar naturaleza”⁴⁸. De este modo podemos hablar de un programa de alfabetización digital, programa de protección infantil, etc. “Puede decirse, asimismo, que varios programas hacen operar un plan mediante la realización de acciones orientadas a alcanzar las metas y objetivos propuestos dentro de un período determinado”⁴⁹.

Plan: “Es un documento de trabajo que recopila y concreta los objetivos que se desean alcanzar durante un periodo de tiempo”⁵⁰. El plan es el parámetro técnico y político dentro del cual se enmarcan los Programas y Proyectos⁵¹.

Proyecto: Es un conjunto de actividades concretas, interconectadas y coordinadas entre sí, con el fin de satisfacer necesidades o resolver un problema/s⁵².

Actividad: Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o proyecto y que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado).

Servicio: Son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Pueden tener un costo o no, dependiendo de la naturaleza del servicio.

4.2 Políticas, planes, programas, proyectos, actividades y servicios de las empresas de TIC en contra de la violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales (A nivel de Lima y Callao)

4.2.1 Telefónica del Perú

La transnacional española llegó al Perú hace 25 años, operando actualmente bajo la marca Movistar, teniendo un total aproximado de más de 20 millones de clientes al finalizar el año 2019.

Telefónica tiene presencia en los 24 departamentos del Perú, brindando servicios de: Telefonía fija, móvil, Internet y TV.

Entre las iniciativas que funcionan en el Perú podemos mencionar: La Fundación Telefónica, ConectaRSE, entre otras.

⁴⁸ Juan José Salvador, “Plan, Proyecto, Actividad, Tarea”, Necesitas certificar con ISO -OSHA tu empresa y no sabes por dónde empezar (blog) , 26 de Agosto de 2012, https://nanopdf.com/download/diferencia-entre-plan-programa-proyecto-actividad_pdf (consulta 05 de Agosto de 2020)

⁴⁹ Idem

⁵⁰ Talentos Reunidos, Agencia de Comunicación Interna 360°, Planes, proyectos y programas (sitio web), <https://talentosreunidos.com/2017/06/20/planes-proyectos-y-programas/> (consulta: 02 de Agosto de 2020)

⁵¹ Webescolar, Diferencias entre plan, proyecto y programa, (sitio web) <https://www.webescolar.com/diferencias-entre-plan-proyecto-y-programa> (consulta 02 de Agosto de 2020)

⁵² Talentos Reunidos, Agencia de Comunicación Interna 360°, Planes, proyectos y programas (sitio web), <https://talentosreunidos.com/2017/06/20/planes-proyectos-y-programas/> (consulta: 02 de Agosto de 2020)

- **Políticas empresariales**

Política de Negocio Responsable

Esta política del Grupo Telefónica, establece que la empresa asume unos compromisos hacia sus diferentes grupos de interés a través de sus Principios de Negocio Responsable (ver más adelante información sobre estos Principios), en los que definen valores básicos que sustentan todas sus actuaciones, los principios éticos que rigen su forma de hacer negocio, y sus compromisos específicos en los ámbitos materiales para la Compañía. El cumplimiento en todo momento de la ley, el respeto de los derechos humanos en toda su cadena de valor, la asunción de su responsabilidad fiscal, y el compromiso con el medio ambiente y el desarrollo social son algunos de los principios que se ven reflejados en dicho documento.

Respecto al respeto de los derechos humanos, la compañía señala en esta Política lo siguiente:

Estamos comprometidos con el respeto de los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos de nuestros empleados, clientes, socios comerciales, así como de todas las personas en las que influimos cada día a través de nuestros productos y servicios. Mantenemos un modelo transparente de gestión del programa de Derechos Humanos, y compartimos periódicamente con los órganos internos de dirección la visión que tienen nuestros principales grupos de interés en el ámbito de los Derechos Humanos. Incorporamos objetivos concretos en nuestros Planes de Negocio responsable en torno al respeto y la promoción de los derechos humanos en proyectos como la gestión sostenible de nuestra cadena de suministro, diversidad, privacidad y seguridad, y múltiples otros proyectos de compromiso con la comunidad en los países en los que estamos presentes⁵³.

Modelo de confianza digital

La empresa busca que los clientes tengan el control de su experiencia digital, teniendo garantía de que la compañía está comprometida con su seguridad en internet.

El modelo de Confianza Digital tiene tres componentes: uso seguro y responsable de las TIC, privacidad y seguridad de datos y bienestar digital.

En este sentido, el componente más relevante para efectos de este mapeo es el de uso seguro y responsable de las TIC, en el cual se enmarcan los proyectos y estrategias de la empresa para la protección de los niños, niñas y adolescentes contra toda forma de violen-

⁵³ Telefónica S.A., Política de Negocio Responsable (sitio web), 2016, pág. 3, https://www.telefonica.com/documents/364672/2777615/politica_negocio_responsable_telefonica_ok.pdf/6bd5df65-a68d-4dea-881e-ad3538bf7f37 (consulta: 03 de Agosto de 2020)

cia en línea (Ver más adelante Estrategia Alto al Ciberacoso y Proyecto Dialogando). En este sentido, Telefónica busca promover el uso seguro y responsable de las tecnologías de la información y comunicación, haciendo partícipes de los beneficios de la tecnología a todos los ciudadanos, con el fin de que recuperen su soberanía digital⁵⁴.

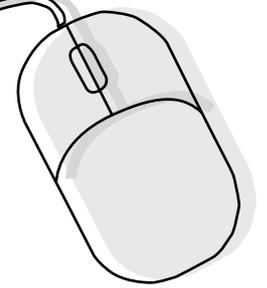
Política de Privacidad de Telefónica

Según la Política de Privacidad para Clientes y Usuarios de Telefónica del Perú, la empresa no recoge datos de personas menores de edad, salvo los recabados con el previo consentimiento de sus padres, tutores o representantes legales. Si alguna persona menor de edad ingresa sus datos personales a través del sitio web de Telefónica del Perú, deberá solicitar el permiso correspondiente a sus padres, tutores o representantes legales, quienes serán considerados responsables de todos los actos realizados por las personas menores de edad a su cargo⁵⁵. La Memoria Anual esquematiza el cumplimiento de la Política de Privacidad para Clientes y Usuarios de Telefónica del Perú del siguiente modo:

TRANSPARENCIA	Para usar los datos del usuario modo diferente al que le comunicamos, solicitamos su consentimiento informado.
DERECHOS	<p>Informamos al usuario sobre sus derechos cómo puede ejercerlos a través de nuestros sitios web.</p> <p>Solo retenmos la información el tiempo requerido por la ley o si es necesario para la consecución de un objetivo legítimo.</p>
SEGURIDAD	<p>Gestionamos y almacenamos de forma responsable tu información como cliente, manteniéndolo segura.</p> <p>Nos comprometemos a actuar con rapidez y responsabilidad, si está en peligro de seguridad de tu información e interesados.</p>
MENORES	Trabajamos para ofrecer un entorno que favorezca el uso responsable de internet para los más jóvenes.

⁵⁴ Telefónica del Perú. S.A.A, Memoria Integrada 2019, Lima, 2020, pág. 41, <https://www.telefonica.com.pe/documents/142094031/145893411/Memoria+Integrada+2019+%28Versi%C3%B3n+Final+Diagramada%29-compress.pdf/a1414d05-ab87-dc43-8dbb-b5eb5a9ce878> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

⁵⁵ Telefónica del Perú S.A.A, Política de Privacidad de Clientes y Usuarios (sitio web), <https://www.movistar.com.pe/documents/10182/11527074/Pol%c3%adtica+Final+-+Privacidad.pdf> (consulta: 03 de Agosto de 2020)



Por otro lado, la Política Global de Privacidad del Grupo Telefónica, manifiesta su compromiso con el derecho a la privacidad de niños, niñas y adolescentes, la protección de su información personal, y el fomento del buen uso de la tecnología⁵⁶.

Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro

Telefónica fomenta, establece y mantiene elevados niveles de exigencia de responsabilidad con respecto a sus proveedores, promoviendo entre éstos el cumplimiento, no sólo de estándares de calidad de producto y/o servicio, sino también de estándares éticos, sociales, medioambientales y de privacidad en todo lo relacionado con la cadena de suministro de Telefónica⁵⁷.

La política ha sido desarrollada conforme a normas internacionales como, por ejemplo, los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos, la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, los convenios de la Organización Internacional del Trabajo, la Convención sobre los Derechos del Niño de la ONU, las directrices de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) y los criterios ISO (International Standards Organization). (...) Por último, esta Política pone de manifiesto el compromiso por parte de Telefónica con el Pacto Mundial (Global Compact) en materia de responsabilidad social empresarial, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la defensa de los Derechos Humanos promulgados por las Naciones Unidas⁵⁸.

Principios generales de actuación:

La empresa reconoce su compromiso con el entorno en aplicar medidas de acción con el mayor nivel de rigor, objetividad y profesionalismo en caso sus proveedores no actúen de manera ética o responsable al momento de ejercer su trabajo.

Criterios mínimos de negocio responsable:

El operador exige a sus proveedores cumplir con los Principios de Negocio Responsable, los mismos que se basan en el respeto y promoción de los Derechos Humanos Universales y en tres valores básicos: Integridad, compromiso y transparencia (o principios propios equivalentes).

⁵⁶ Telefónica S.A, Política Global de Privacidad (sitio web), 2018, pág. 10 <https://www.telefonica.com/documents/153952/67280426/politica-global-privacidad.pdf/6fea1f96-5d36-31fb-b997-11123bdb8830> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

⁵⁷ Telefónica S.A, Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro del Grupo Telefónica (sitio web), 2020, pág. 3, <https://www.telefonica.com/documents/153952/122213926/PoliticaSostenibilidadCadenaSuministro.pdf> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

⁵⁸ Idem

Criterios relevantes exigidos a los proveedores:

- *Cumplimiento de la Ley: El proveedor deberá cumplir en todo momento con la normativa, ya sea internacional, nacional o local aplicable. Cuando el estándar mínimo de Telefónica (incluido en esta Política o en su normativa interna) sea superior a la legislación aplicable, deberá aplicarse dicho estándar mínimo.*
- *Respeto a los Derechos Humanos: Como parte del compromiso con los Derechos Humanos, Telefónica lleva a cabo una debida diligencia para evitar provocar, contribuir a provocar o estar relacionado con vulneraciones de los derechos humanos. Para minimizar cualquier posible riesgo al respecto en la cadena de suministro, los proveedores de Telefónica deberán implementar procesos internos para identificar, evitar y mitigar posibles impactos adversos de sus actividades en los derechos humanos.*
- *Trabajo Infantil y trabajadores jóvenes: El proveedor garantizará que no exista trabajo infantil en su actividad y en su propia cadena de suministro. En los casos en los que el proveedor se ve obligado a eliminar situaciones de trabajo infantil, se hará buscando los mejores intereses de los niños afectados. Los niños y personas jóvenes menores de 18 años que, de acuerdo a la legislación local, puedan acceder al mercado laboral, no trabajarán de noche ni en condiciones peligrosas. Cualquier acción que se tome se realizará considerando los intereses del niño, de conformidad con las disposiciones de los Convenios 138 “sobre la edad mínima de admisión al empleo” y 182 “sobre la prohibición de las peores formas de trabajo infantil y la acción inmediata para su eliminación” de la OIT, y deberá ser coherente con el Convenio de los Derechos del Niño de la ONU⁵⁹.*

Esta Política resulta de particular relevancia en lo que respecta a la actuación de la empresa frente a posibles vulneraciones a los derechos de niños, niñas y adolescentes en su cadena de suministro. De este modo, los proveedores de la empresa deberían implementar acciones para identificar, evitar y mitigar situaciones de violencia sexual hacia los niños, niñas y adolescentes; sin embargo esta situación específica no se ha detallado en la Política en cuestión. Asimismo, no se ha tenido acceso a evaluaciones sobre el funcionamiento de esta política cuando se trata de prevenir situaciones de vulneración a los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Política de calidad de Telefónica

La empresa busca mantener su posicionamiento en el mercado de las telecomunicaciones rigiéndose de principios y respetando los Derechos Humanos⁶⁰.

⁵⁹ Telefónica S.A, Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro del Grupo Telefónica (sitio web), 2020, págs. 4-7 <https://www.telefonica.com/documents/153952/122213926/PoliticaSostenibilidadCadenaSuministro.pdf> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

⁶⁰ Telefónica del Perú, Política de Calidad (sitio web), <https://www.telefonica.com.pe/documents/142094031/142189445/Politica+de+Calidad.pdf/9ab99bd1-9e30-bec1-5e73-24e4197ca630> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

Principios de negocio responsable:

La empresa en lugar de un Código de Ética cuenta con un documento llamado “Principios del Negocio Responsable”, que guía la actuación para todos aquellos trabajadores que forman parte de la compañía, a sus proveedores y socios comerciales.

Los Principios de Negocio Responsable recogen las directrices que sigue la empresa en todas sus actuaciones. Son el código, normas y comportamientos que deben regir el actuar de la empresa en sus actividades diarias, tanto de forma individual como en equipo. Entre los aspectos más resaltantes de este documento cabe destacar:

- **Respeto a los Derechos Humanos:**

La empresa respeta y a su vez promueve de manera proactiva los derechos humanos y laborales reconocidos internacionalmente, así como lo constituido dentro de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los ocho Convenios Fundamentales que los desarrollan.

- **Respeto a los derechos de privacidad, libertad de expresión y seguridad de la información**

Consideran darle mucha importancia a lo que respecta la protección de los derechos de sus clientes que afecten a: La confidencialidad, la privacidad, y la seguridad de la información, ya sea al momento de brindarles el servicio de conexión u otros servicios de valor agregado.

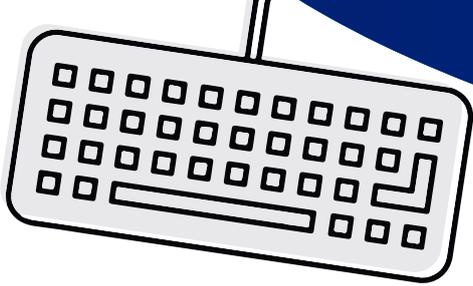
El compromiso de la empresa con el cumplimiento legal requerirá, en circunstancias excepcionales y siempre expresamente previstas en las leyes nacionales, dar respuesta a solicitudes administrativas o judiciales de determinada información sobre las comunicaciones de nuestros clientes o bloqueos de contenidos

El compromiso de la empresa con la seguridad consiste en anticipar, prevenir y responder a las amenazas garantizando un nivel mínimo homogéneo y acorde con las necesidades de cada negocio. La empresa implementa las medidas de seguridad necesarias para proteger a las personas y sus bienes, como la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que gestionan. En caso de que la seguridad se vea comprometida del modo que sea, la empresa busca actuar con rapidez y responsabilidad para solucionar el problema.

- **Compromiso con las sociedades donde opera la empresa**

La empresa dedica un esfuerzo especial a promover el uso responsable de la tecnología, con el objetivo de contribuir a que la misma impacte de forma positiva en todos los ámbitos de nuestra vida diaria. La empresa está especialmente comprometida con la protección de los niños y jóvenes online⁶¹.

⁶¹ Telefónica, Principios de Negocio Responsable de Telefónica (sitio web), <https://www.telefonica.com/documents/153952/388559/NuestrosPrincipiosdeNegocioResponsable.pdf/32a5a501-a460-4a1b-9657-887e0404330a> (consulta: 03 de Agosto de 2020)



La empresa no se explaya en explicar de qué manera asegura la protección de los niños y jóvenes en línea, siendo el abordaje de este tema algo que se encuentra disperso en las diferentes políticas de la misma. Asimismo, la empresa no explica su posicionamiento ético hacia la violencia contra los niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales.

Canal de Principios de Negocio Responsable: los diferentes grupos de interés pueden realizar consultas, peticiones o reclamaciones relacionadas con el cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable. En este sentido, los usuarios, en caso de vulneraciones a los Principios de Negocio Responsable, pueden comunicarse con la empresa a través del Canal de Negocio Responsable, en el siguiente link: https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/canal-de-negocio-responsable. Dada su complejidad, la utilización de este canal de Negocio Responsable está básicamente dirigido a personas adultas (socio comercial/proveedor/cliente/empleado/accionista/inversor/regulador), y no a niños, niñas y adolescentes.

- **Planes**

- **Plan de Negocio Responsable**

Se encuentra mencionado al interior del documento de los Principios del Negocio Responsable de la empresa, aunque no se ha podido acceder al documento completo de este Plan, al no estar disponible. Los objetivos específicos de sostenibilidad de la empresa se plasman en un Plan de Negocio Responsable, transversal a todas las áreas de la compañía y que identifica los grandes retos que se plantean en materia de sostenibilidad. Se basa en un análisis de su mapa de riesgos, de las expectativas de sus clientes, de sus empleados, de sus inversores, de sus proveedores, del regulador, de la sociedad en general así como en la propia estrategia de la Compañía. Los proyectos del Plan incluyen objetivos en materia de comportamiento ético, de promesa cliente, de impacto ambiental y cambio climático, de gestión sostenible de la cadena de suministro, de confianza digital, de gestión de la diversidad y del talento y de innovación sostenible. Además, a través de Telefónica Educación Digital y de la Fundación Telefónica, la compañía vuelca todo su conocimiento en materia de educación, emprendimiento y competencias digitales en proyectos de compromiso social dirigidos a niños, adolescentes, padres, y actores de la educación, con el fin de contribuir a la reducción de las brechas sociales que nos rodean. El Plan y los objetivos del mismo son actualizados en función de las expectativas de los grupos de interés de la empresa, aprovechando los múltiples canales de comunicación que la empresa ofrece. La empresa dispone de canales específicos de comunicación para empleados, proveedores y otros grupos de interés. Utilizan diferentes herramientas para recoger las impresiones de sus clientes y la sociedad en general, promoviendo de forma proactiva conversaciones con sus inversores. La compañía entra en diálogo con sus diferentes grupos de interés a través de su Panel Global de Grupos de Interés, en el que están representados clientes, inversores, proveedores, el mundo académico, el sector de la comunicación y el tercer sector. El Plan de Negocio Responsable es aprobado por el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. junto con la estrategia de participación y diálogo con los grupos de interés y el mapa de riesgos de sostenibilidad, y encuentra su réplica en todas las subsidiarias del grupo⁶².

⁶² Telefónica, Principios de Negocio Responsable de Telefónica, Sección 5) Plan de Negocio Responsable (sitio web) https://www.telefonica.com/documents/364672/2777615/politica_negocio_responsable_telefonica_ok.pdf/6bd5df65-a68d-4dea-881e-ad3538bf7f37 (consulta: 03 de Agosto de 2020)

El seguimiento del Plan de Negocio Responsable en el Perú “está a cargo de la Oficina de Negocio Responsable (ONR) que reúne a las áreas de Cumplimiento, Secretaría General, Recursos Humanos, Auditoría Interna y Relaciones Institucionales. Las sesiones de la ONR ocurren entre tres y cuatro veces al año”⁶³.

Entre los hitos que prioriza el Plan de Negocio Responsable de Telefónica del Perú, de acuerdo a la información proporcionada por su última Memoria Anual Integrada del año 2019, cabe destacar:

- Contribuir al progreso, respetando los derechos humanos
- Fomentar la confianza de los clientes en lo digital
- Impulsar la sostenibilidad en la cadena de suministro
- Comercializar servicios con impacto positivo en la sociedad⁶⁴

Consideramos que el Plan de Negocio Responsable debería incluir información sobre el abordaje de la empresa Telefónica del Perú respecto a la violencia contra los niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales y sobre las principales acciones para enfrentar la problemática.

• Programas

Programa de Educación Digital

Este programa no corresponde a la empresa en sí misma, sino a la Fundación Telefónica, la cual en alianza con Fundación Bancaria La Caixa desarrollaron el programa “Educación Digital”, buscando mejorar las oportunidades de los niños, niñas y adolescentes de entornos vulnerables por medio de proyectos de transformación de la enseñanza y aprendizaje basados en una educación digital innovadora y de calidad⁶⁵. El Programa tiene como objetivo desarrollar las competencias del siglo XXI necesarias para que los docentes, directivos de centros educativos y niños y niñas puedan hacer frente a los retos de esta era digital.

En Perú, “los proyectos de educación digital benefician a más de un millón de escolares y maestros, dentro de los departamentos de Amazonas, Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Callao, Cusco, Huánuco, Huancavelica, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto Madre de Dios, Piura, Puno, San Martín y Tacna”⁶⁶.

⁶³ Telefónica del Perú. S.A.A, Memoria Integrada 2019, Lima, 2020, pág. 35 <https://www.telefonica.com.pe/documents/142094031/145893411/Memoria+Integrada+2019+%28Versi%C3%B3n+Final+Diagramada%29-compress.pdf/a1414d05-ab87-dc43-8dbb-b5eb5a9ce878> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

⁶⁴ Idem

⁶⁵ Telefónica del Perú. S.A.A, Memoria Integrada 2019, Lima, 2020, pág. 68 <https://www.telefonica.com.pe/documents/142094031/145893411/Memoria+Integrada+2019+%28Versi%C3%B3n+Final+Diagramada%29-compress.pdf/a1414d05-ab87-dc43-8dbb-b5eb5a9ce878> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

⁶⁶ Fundación Telefónica, Educación Digital (sitio web), <https://www.fundaciontelefonica.com.pe/educacion/programa-educacion-digital/> (consulta, 21 de Septiembre de 2020)

Es necesario que se promueva el uso de las TICs como una herramienta de construcción de aprendizajes significativos.



En la información disponible no se menciona si este programa incluye el desarrollo de habilidades digitales en niños y adultos para hacer frente a los riesgos que existen en Internet para las personas menores de edad, sin embargo al fortalecerse las competencias digitales se está contribuyendo a reducir la brecha digital y a acercar más a los adultos con la tecnología. Esto permitiría un mejor guiado y orientación de parte de los adultos hacia los niños, niñas y adolescentes sobre posibles situaciones riesgosas en los entornos virtuales.

En la información disponible no se menciona si este programa incluye el desarrollo de habilidades digitales en niños y adultos para hacer frente a los riesgos que existen en Internet para las personas menores de edad, sin embargo al fortalecerse las competencias digitales se está contribuyendo a reducir la brecha digital y a acercar más a los adultos con la tecnología. Esto permitiría un mejor guiado y orientación de parte de los adultos hacia los niños, niñas y adolescentes sobre posibles situaciones riesgosas en los entornos virtuales.

Programa Educared

El programa se presenta como una web educativa gratuita creada por la Fundación Telefónica del Perú y Fundación Bancaria La Caixa, que tiene por finalidad facilitar y promover el uso de las TIC como una herramienta de construcción de aprendizajes significativos, además de la promoción y enriquecimiento de prácticas docentes eficaces, logrando así que los usuarios adquieran competencias del siglo XXI⁶⁷. El portal forma parte de un programa educativo completo de Fundación Telefónica que se desarrolla en 8 países de Latinoamérica y España. Además del portal, el Programa incluye también “actividades didácticas presenciales, foros, debates, que buscan incrementar la participación activa de profesores, alumnos, padres y en general de toda la comunidad educativa en torno a temas relevantes vinculados a la educación”⁶⁸.

En el Perú, al igual que en otros países, el programa se aplica a través de la difusión, en su sitio web, de cursos y capacitaciones; así como recursos educativos y buenas prácticas educativas en el uso de las TIC, dirigidos a docentes de todas las regiones del Perú. Asimismo, el programa permite ampliar su alcance a través de los cursos y capacitaciones presenciales.

Entre los objetivos del Programa cabe mencionar: “a) Incentivar la adquisición de competencias del siglo XXI en los docentes y usuarios en general, b) Difundir conocimiento que promueva la cultura digital y c) Potenciar la innovación educativa”⁶⁹.

Dentro del portal Educared, se puede encontrar un curso gratuito de Alfabetización Digital para los profesores en el cual ellos pueden desarrollar habilidades digitales y así transmitir las a sus alumnos.

⁶⁷ Educared, ¿Quiénes somos? (sitio web), Fundación Telefónica, <https://educared.fundaciontelefonica.com.pe/quienes-somos/> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

⁶⁸ Fundación Telefónica, Fundación Telefónica presentó su portal educativo EducaRed (sitio web), Madrid, 2008, https://www.fundaciontelefonica.com/noticias/17_01_2014_esp_6370-30/ (consulta: 03 de Agosto de 2020)

⁶⁹ Educared, ¿Quiénes somos? (sitio web), Fundación Telefónica, <https://educared.fundaciontelefonica.com.pe/quienes-somos/> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

Alfabetización Digital es un curso gratuito dirigido al profesional docente con el objetivo de adquirir competencias digitales para impactar positivamente en el estudiante. El contexto actual de la educación básica regular en el Perú exige el manejo de las TIC con ética y responsabilidad dentro del perfil de egreso escolar. A través de este curso se buscará empoderar al docente para que sea protagonista de su propio aprendizaje mediante la investigación en entornos virtuales y que, a su vez, brinde espacios de enseñanza y aprendizaje socialmente significativos a sus alumnos⁷⁰.

En el 2020 un total de 835 docentes se han beneficiado con el curso de Alfabetización Digital promovido por Educared. Entre los contenidos del curso destaca un módulo sobre “Aprendizaje y TIC en el Siglo XXI”, en el cual se incluyen contenidos tales como impacto de las TIC en las relaciones sociales, cómo manejar la problemática del ciberbullying, aprovechamiento de las TIC para aprender, etc. En este curso en específico, no se mencionan contenidos sobre cómo hacer frente a otros riesgos para los niños, niñas y adolescentes en el ciberespacio, ni se incluye el desarrollo de competencias digitales para los docentes para favorecer un mejor guiado y orientación de los niños, niñas y adolescentes frente a situaciones de riesgo en línea. Sin embargo en la misma plataforma de Educared, hay una comunidad virtual, con una sección específica sobre “Uso Responsable de las TIC”. En dicha sección de la página se pueden encontrar contenidos informativos muy variados y muy relevantes para la prevención de la violencia contra los niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales. Entre ellos podemos destacar:

- Los ciberderechos: los derechos de niños, niñas y adolescentes en Internet.
- Información sobre prevención del ciberbullying
- Información sobre delitos de odio LTBfobicos en Internet
- Lenguaje inclusivo en el mundo digital
- Información y consejos para los padres sobre el uso de las aplicaciones móviles de parte de sus hijos e hijas
- Ciberacoso: quién está detrás de las agresiones
- Uso abusivo de videojuegos
- Riesgo de la publicación de fotos en Internet para los niños, niñas y adolescentes
- Información sobre control parental⁷¹

⁷⁰ Educared, Curso de Alfabetización Digital (sitio web), Fundación Telefónica, <https://educared.fundaciontelefonica.com.pe/curso-virtual-alfabetizacion-digital/> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

⁷¹ Educared, Uso Responsable de las TIC (sitio web), Fundación Telefónica, <https://educared.fundaciontelefonica.com.pe/usi-responsable-de-las-tic/> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

En lo que va del 2020, el total de docentes capacitados en los diferentes cursos y capacitaciones del programa Educared es de 10,058 a nivel nacional. La meta trazada por la Fundación Telefónica es llegar a capacitar a un total de 16,500 docentes, al finalizar el año, cifra alcanzada en el año 2019.

Por otro lado, en cuanto al número de visitas al portal educativo, de Enero a Julio de 2020, se alcanzó un total de 1, 600,000 visitas. En el año 2019, el portal tuvo un total de 1, 034, 930 visitas. Las cifras demuestran la amplia cobertura del Programa y su crecimiento sostenido.

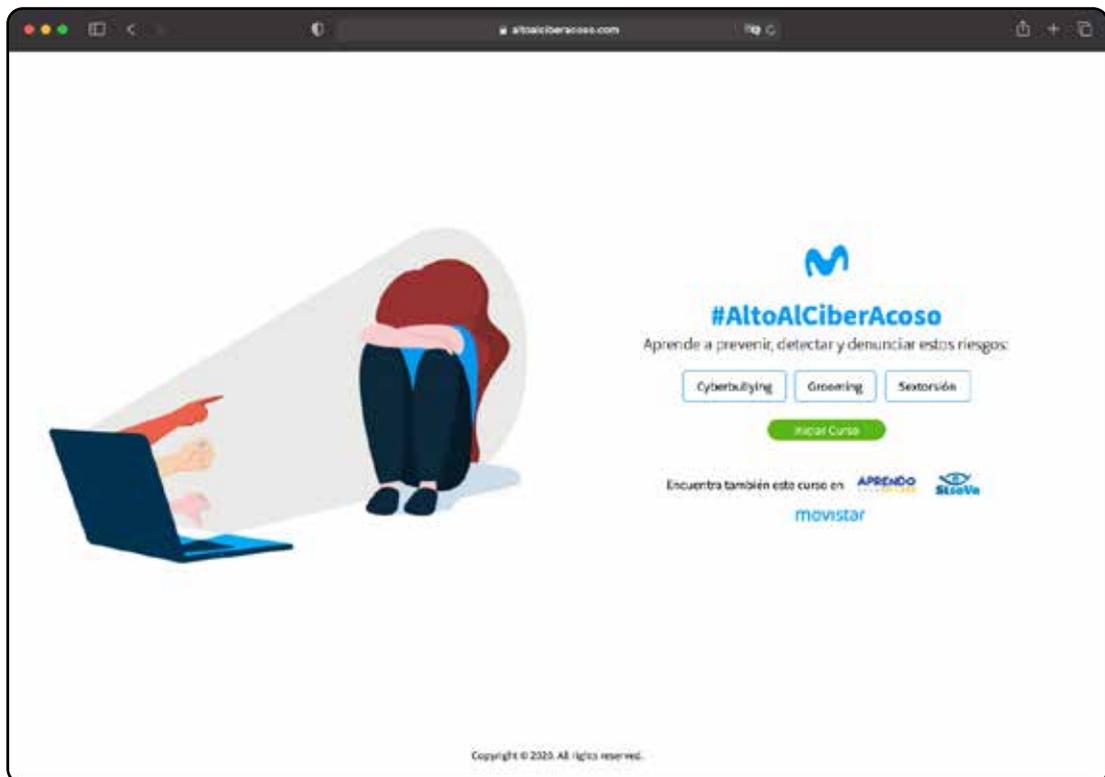
A pesar de los aspectos positivos de la plataforma EDUCARED, hubiera sido lo más óptimo que la temática de la prevención de la violencia sexual en línea contra los niños, niñas y adolescentes haya sido abordada en un curso virtual o presencial ofrecido por Educared, incluyendo consejos sobre cómo evitar los diferentes riesgos que pueden ocurrir en el uso de Internet y los dispositivos digitales: material de abuso sexual en línea, sexting, grooming, sextorsion, etc. Este tipo de cursos deberían estar orientados a los maestros y también a los padres de familia a fin de favorecer una adecuada mediación parental activa, a través de la cual se generen canales de diálogo constructivos entre los adultos y sus hijos e hijas, para propiciar un uso seguro y responsable de las TIC.

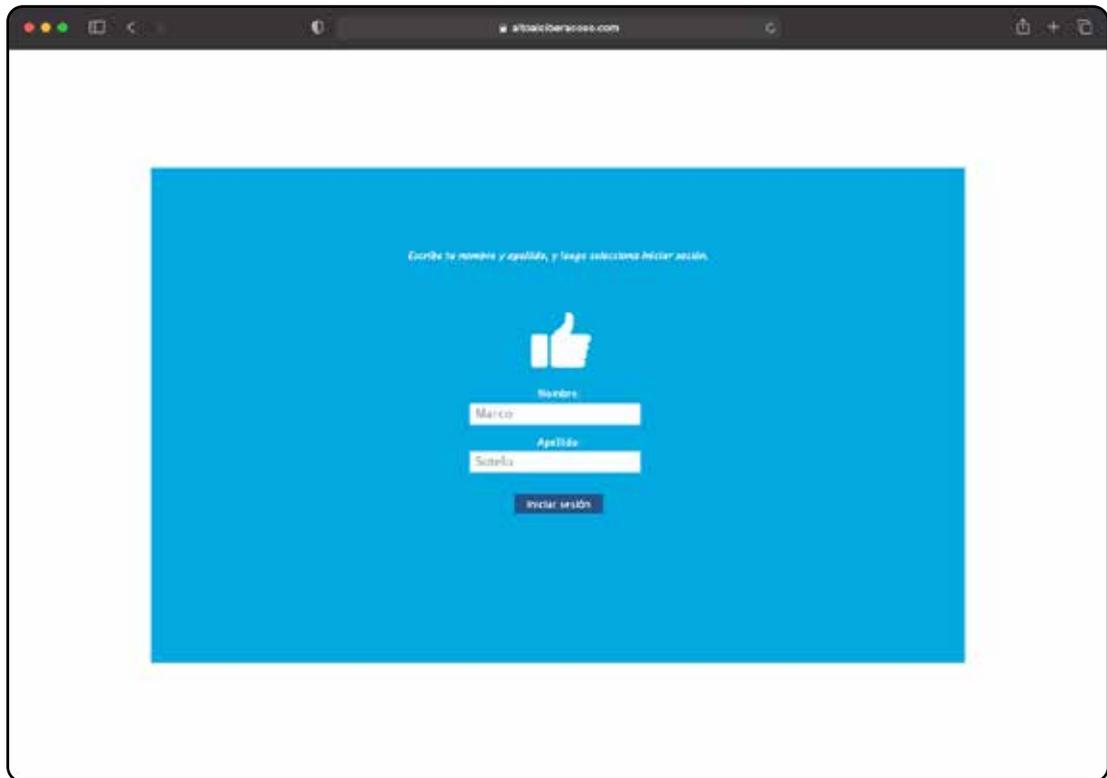
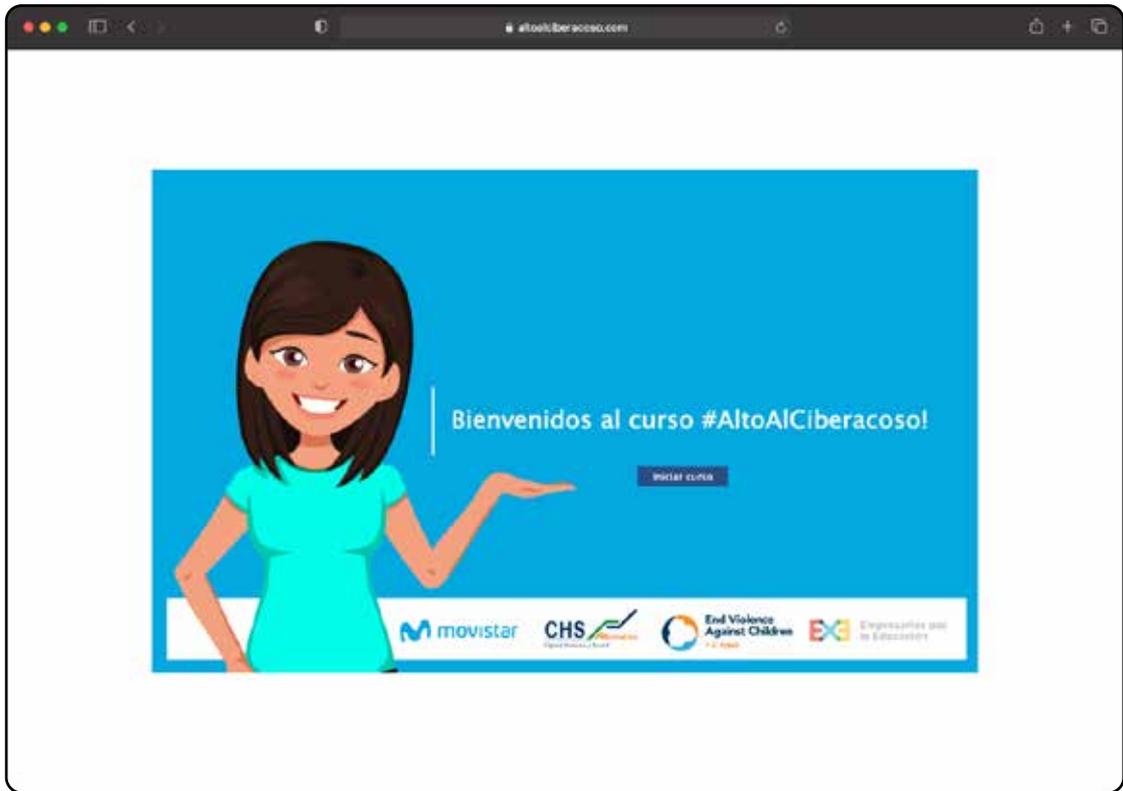
- **Estrategia**
Estrategia “Alto al Ciberacoso”

Esta estrategia fue desarrollada junto a la ONG Capital Humano y Social Alternativo (CHS Alternativo); y End Violence Against Children, Alianza Global público- privada que busca terminar con la violencia contra los niños y adolescentes. La estrategia comprende básicamente lo siguiente:

- Se lanzó el primer curso en línea para prevenir el acoso en redes sociales: “Alto al Ciberacoso” (www.altoalciberacoso.com), considerando los riesgos que puedan existir en los entornos digitales en que los niños, niñas y adolescentes se desenvuelven. El público objetivo básicamente son adolescentes entre 12 y 17 años que tengan acceso total o parcial a los entornos digitales, principalmente redes sociales. El objetivo del curso es lograr que los y las adolescentes estén en capacidad de identificar y prevenir los diferentes tipos de “acoso en línea” tales como grooming, sextortion, cyberbullying y sepan cómo actuar frente a ellos. La sesión tiene una duración de 25 minutos, y consiste en una serie de ejercicios prácticos, acompañados de una evaluación en línea.

A continuación presentamos el paso a paso del curso “Alto al Ciberacoso”:





- La estrategia también busca capacitar presencialmente a docentes para acompañar a sus alumnos en la prevención de riesgos a través de sesiones escolares didácticas. Las capacitaciones estarían a cargo de CHS Alternativo. Hasta la fecha se ha capacitado un total de 803 docentes a nivel nacional.

- Las cifras reflejan que la estrategia está llegando a un número significativo de adolescentes, aunque hacen falta más evidencias para conocer el nivel de apropiación de los conocimientos en la práctica. Consideramos que se deben realizar estrategias similares para la prevención de otros tipos de riesgos tales como exposición a contenidos inadecuados, sexting, captación de niños para fines de trata o explotación sexual, etc. Asimismo, debería diseñarse e implementarse una plataforma similar enfocada en niños y niñas menores de 12 años, lo cual es una carencia importante.

- A la fecha, el curso se encuentra alojado de manera gratuita en las plataformas “SISEVE” y “Aprendo En Casa” del Ministerio de Educación, a fin de promover un mayor acceso al mismo de parte de los niños, niñas y adolescentes.

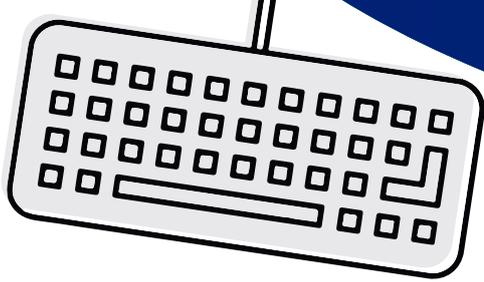
- **Proyecto Dialogando**

Este proyecto creado en el 2017, consiste en la creación de un portal web a través del cual se abren espacios de conversación e intercambio de conocimientos sobre el mundo digital con la ciudadanía. El portal fomenta un entorno seguro en Internet y concientiza a la sociedad para lograr el máximo provecho de las herramientas digitales que se utilizan en las actividades cotidianas. El último año, la propuesta de contenidos para la plataforma web incluyó artículos de uso responsable de las TIC elaborados por colaboradores expertos⁷³.

Dialogando es un espacio para debatir sobre todo lo que ocurre alrededor de la Red y los dispositivos conectados. Desde cómo ayudar a los niños, niñas y adolescentes a gestionar su identidad digital, hasta cómo debemos gestionar nuestra privacidad. Asimismo, se busca dialogar sobre el uso excesivo del Internet y otras problemáticas relacionadas con la interacción con las TIC en el día a día. La empresa busca generar espacios de diálogo en torno a todos estos temas.

La plataforma ww.dialogando.com.pe, “ofrece consejos para aprovechar de manera segura y responsable las ventajas de las nuevas tecnologías en las distintas aristas de la vida: social, familiar, laboral o escolar y afectivo. La era digital nos permite un sinfín de oportunidades e interactividad, pero también ha abierto una brecha en la seguridad que implica que tanto niños y adolescentes están cada vez más expuestos a los peligros derivados de

⁷³ Idem



un uso inadecuado de la red. Lo que conlleva a una serie de desafíos para los padres a la hora de garantizar sus derechos y de protegerlos ante los riesgos que existen en el ciberespacio⁷⁴.

Entre los diferentes temas que se abordan, se brinda información sobre la prevención del ciberacoso sexual de niños, niñas y adolescentes, grooming, sextortion, ciberbullying, sexting, entre otros riesgos en Internet para las personas menores de edad. Asimismo, se brinda información sobre herramientas digitales para padres y madres para asegurar la protección de sus hijos e hijas frente a la violencia sexual en entornos virtuales; así como consejos para proteger la imagen y la privacidad de los niños, niñas y adolescentes. Entre los múltiples recursos de la plataforma también se incluye un test para hacer una automevaluación de si se está navegando con seguridad o no.

La plataforma Dialogando ha contado con un total de 9,333 visitas entre enero y agosto de 2020, manteniendo un constante crecimiento del número de artículos de utilidad que se publican y el número de visitas obtenidas.

A efectos de mantener el canal de Dialogando abierto a la ciudadanía, en la sección de contacto aparece una invitación al diálogo: “Para mantener un portal abierto y actualizado en el que podamos debatir sobre el uso de la tecnología, en Dialogando te queremos escuchar. ¿Hay algo sobre el mundo digital que quieras conocer? ¡Habla con nosotros! Para otro tipo de información contáctanos a través de redes sociales: Facebook y Twitter: @mimovistar o descárgate la app de Mi Movistar⁷⁵. Sobre este punto cabe resaltar, que Telefónica del Perú ha indicado que el número de interacciones y consultas de parte del público usuario es bajo, sin embargo la empresa continua difundiendo material de manera continua y constante. Sería de utilidad la creación de un sistema de chat que permita un intercambio de información relevante con los padres, maestros y niños, niñas y adolescentes; y que además sirva para absolver consultas en línea relativas a la protección frente a la violencia en entornos virtuales.

Stop Grooming

En el 2018, Telefónica del Perú, con el apoyo de la ONG de CHS Alternativo, desarrolló la primera edición del proyecto “Stop Grooming”, una iniciativa que busca prevenir situaciones de acoso online, fomentando el uso responsable y productivo de las TIC en los niños, niñas y adolescentes. Para ello se dió a conocer a los niños, niñas y adolescentes cuáles son los sistemas de denuncia, se sensibilizó a los padres sobre la importancia de la crianza con inclusión del uso responsable de la tecnología y se comprometió a los docentes en la construcción y promoción de una cultura de autoprotección para que las personas menores de edad puedan identificar y denunciar situaciones de acoso. De la información recabada, el proyecto se focalizó en el colegio Fe y Alegría N°58, impactando a 22 docentes y 350 alumnos de nivel secundario⁷⁶.

⁷⁴ Alejandra López, Movistar lanza la plataforma “Dialogando” que busca contribuir al uso responsable de la tecnología (sitio web), Lima, Mercado Negro, 2017, <https://www.mercadonegro.pe/noticias/movistar-lanza-la-plataforma-dialogando-busca-contribuir-al-uso-responsable-la-tecnologia/> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

⁷⁵ Dialogando, Contacto (sitio web), <https://dialogando.com.pe/category/identidad-digital/generacion-conectada/> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

⁷⁶ Telefónica del Perú, Memoria Anual 2018, Lima, 2019. <https://www.telefonica.com.pe/documents/142094031/142189445/Memoria+anual+2018.pdf/36390555-b674-c6dd-c5ad-b6365bb6d6bb> (consulta: 23 de Septiembre de 2020)

- **Otras iniciativas**

Seguros en Internet:

A finales del año 2014, “Telefónica Perú y la Red Peruana Contra la Pornografía Infantil (RCPI) han lanzado el portal “Seguros en Internet”, una web orientada a recoger las denuncias sobre contenidos ilícitos e inapropiados para personas menores en Internet. De esta manera, ambas organizaciones buscan canalizar y hacer un seguimiento de las denuncias hechas por los ciudadanos frente a las autoridades, además de conocer, sensibilizar y educar y empoderar a los niños y adolescentes para hacer un buen uso de internet y así evitar usos indebidos de esta herramienta⁷⁷. El portal de Seguros por Internet auspiciado por la empresa Telefónica, es la única plataforma web en el Perú para reportar situaciones de violencia sexual contra los niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales.

Asimismo, “Seguros en Internet es el segundo canal de denuncias en Latinoamérica y el primero en el país en ser parte de la Fundación INHOPE, una red internacional que reúne 51 líneas de denuncias de pornografía infantil en 45 países. Esta entidad canaliza la información a la Interpol, para poder hacer una lucha efectiva cuando los portales web están situados en un país diferente al de la denuncia”⁷⁸.

En los inicios del portal, la empresa señaló que para acceder al canal de denuncias online los usuarios pueden ingresar en su página web (www.segurosenInternet.org) o también visitar los sitios web comerciales e institucionales de Telefónica, donde encontrarán un botón específico de redireccionamiento. Sin embargo, en la actualidad, solo en el portal web de Educared se encuentra un link que redirige al portal de denuncias; de otro modo hay que conocer el portal para poder ingresar a él. En la actualidad no se observa ninguna campaña comunicacional de Telefónica del Perú promocionando Seguros por Internet, lo cual limita el número de denuncias que pudieran ser recibidas.

Si bien es cierto se trata de una plataforma virtual de fácil utilización, el lenguaje utilizado y la falta de recursos animados para guiar su utilización, podrían limitar la accesibilidad y la comprensión del portal por parte de niños, niñas y adolescentes.

De acuerdo a la información estadística proporcionada por la Red Peruana contra la Pornografía Infantil, el portal www.segurosenInternet.org, para el año 2019, había recibido un total de 103 reportes de casos de pornografía infantil y 35 sobre grooming. En los primeros seis meses del 2020, el mismo portal recibió un total de 51 reportes de casos de pornografía infantil y 46 casos de grooming. Se reciben denuncias a nivel nacional e incluso algunas procedentes del extranjero. Una limitación importante es la dificultad para hacer seguimiento a los casos recibidos. La Red Peruana contra la Pornografía Infantil deriva los casos a las autoridades para la investigación correspondiente, pero no se tiene un registro de cuántas y cuáles denuncias concluyeron en una sentencia.

Cabe señalar que esta plataforma web es únicamente de denuncias, más no para realizar contención o soporte psicológico inmediato a las víctimas de violencia sexual en entornos

⁷⁷ Telefónica del Perú, Nace en Perú el portal “Seguros en Internet” contra la Pornografía Infantil (sitio web), Lima, 2014, <https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/articulo/-/blogs/nace-en-peru-el-portal-seguros-en-internet-contra-la-pornografia-infantil> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

⁷⁸ Educared, Seguros en Internet, (sitio web), Fundación Telefónica, https://educared.fundaciontelefonica.com.pe/uso_tic/seguros-en-internet/ (consulta: 04 de Agosto de 2020)

virtuales. Estas acciones de apoyo psicológico serían asumidas por las entidades del Estado que se encarguen de hacer seguimiento a las denuncias recibidas y derivadas por la Red Peruana contra la Pornografía Infantil.

Según lo señalado por un representante de la Red Peruana contra la Pornografía Infantil, Telefónica del Perú buscó una organización que ya tuviera experiencia en el tema de tratamiento de denuncias por el delito de pornografía y otros conexos, ya que la plataforma no podía ser implementada directamente por Telefónica al no ser parte del core business de la empresa. Telefónica aportó los recursos económicos para el diseño y el desarrollo del portal Seguros por Internet. De otro lado, la Red Peruana contra la Pornografía Infantil se comprometió a administrar y gestionar el portal; así como a derivar las denuncias a las autoridades. En la actualidad Telefónica del Perú no se encuentra realizando acciones específicas en relación al portal de Seguros por Internet, ya que toda la conducción del mismo está a cargo de la Red Peruana contra la Pornografía Infantil.

Se puede denunciar a través de esta página, los siguientes delitos:

- Pornografía infantil
- Grooming
- Anuncios con fines de explotación o turismo sexual infantil (equivalentes al delito 181-A del Código Penal Peruano: Promoción y Favorecimiento de la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes)
- Acoso - bullying y cyberbullying (En este caso, de acuerdo a la página Seguros por Internet, son considerados delitos en tanto equivalentes a los delitos de injuria, calumnia o difamación)
- Otros contenidos nocivos: la página incluye aquí “toda expresión, sea texto, audio, imagen o video, que se desarrolle en internet y otras TIC para difundir, promover o expresar diversas formas de violencia extrema o conductas impropias, que ponen en peligro la salud física o psicológica de los menores de edad”⁷⁹.

En caso se realice una denuncia:

Los datos relacionados a la identificación del denunciante son opcionales pero si se solicita proporcionen un correo de respuesta, para confirmar la recepción.

A

Toda información recibida es confidencial y reservada. Sólo la autoridad estatal correspondiente será informada sobre el contenido de la denuncia.

B

⁷⁹ Seguros en Internet, Denuncias (sitio web), Lima, Red Peruana contra la Pornografía Infantil y Telefónica, 2016, <http://www.seguroseninternet.org/es/denuncias.html> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

Foto de Ibraim Leonardo en Pexels



Las iniciativas de las empresas de TICs deben ayudar a que los niños, niñas y adolescentes conozcan los sistemas de denuncia sobre violencia en las redes.

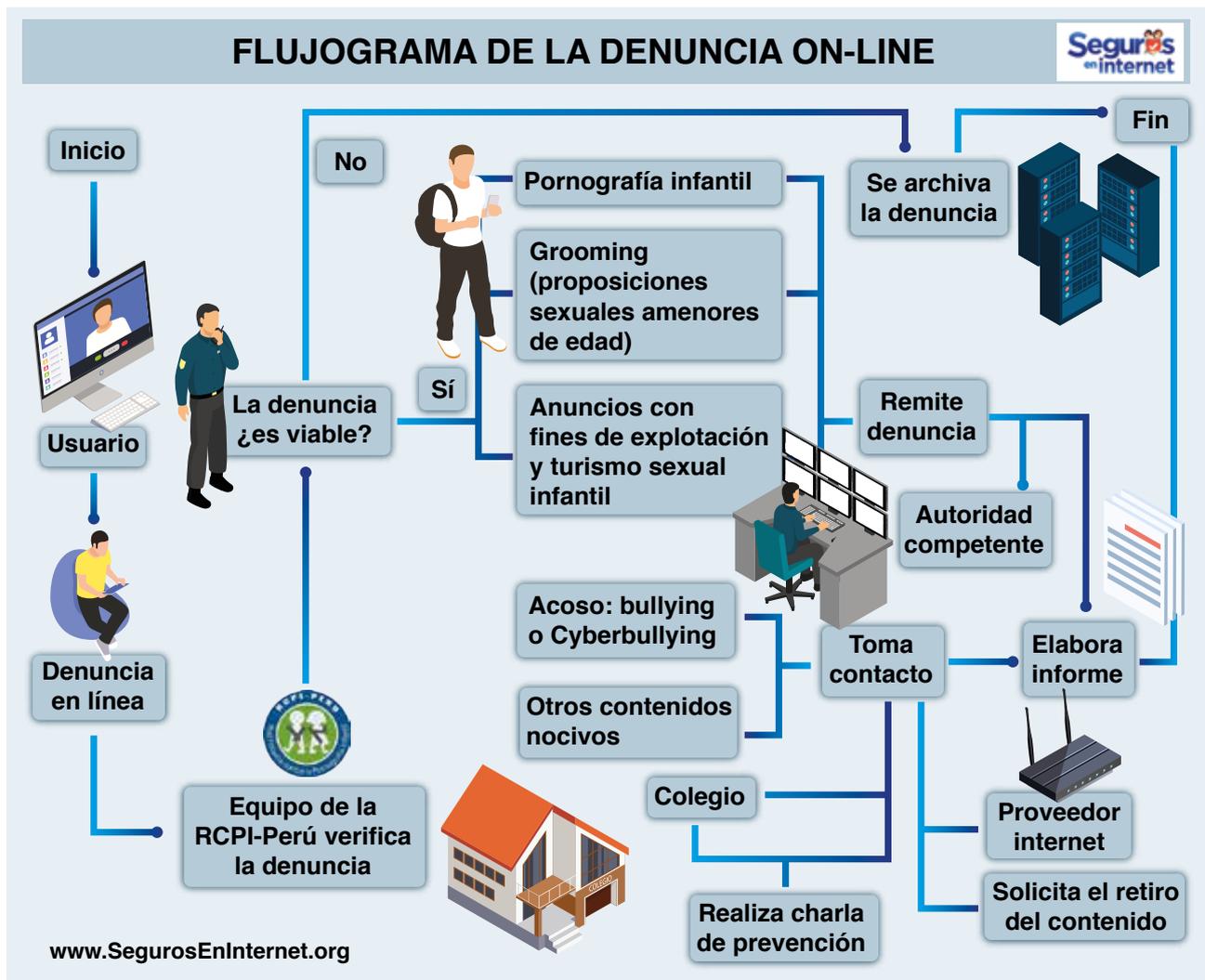
Si la víctima desea remitir alguna información adicional o requiere ponerse en contacto con el administrador del portal, deberá escribir al correo contacto@seguroseninternet.org.

C

De identificarse que la información enviada es fraudulenta, ha sido hecha con mala fe, busca dañar la imagen o reputación de terceros, o persigue dañar la seguridad y funcionamiento del presente portal, se tomarán las acciones legales que correspondan, en concordancia a la Ley 30096 – Ley de Delitos Informáticos⁸⁰.

D

El flujograma de la denuncia es el siguiente:



⁸⁰ Seguros en Internet, Condiciones para la Denuncia (sitio web), Lima, Red Peruana contra la Pornografía Infantil y Telefónica, 2016, https://www.seguroseninternet.org/es/informacion_general.html#ancla_condiciones (consulta: 04 de Agosto de 2020)

Otros contenidos importantes de la plataforma web:

- La página contiene una sección importante con consejos generales para los padres de familia; para las personas menores de edad; consejos sobre el uso adecuado del celular por parte de niños, niñas y adolescentes; videos informativos; etc.

- La página permite conectarse con otras plataformas digitales importantes tales como: la página de Nevegando Seguros de la Red Peruana contra la Pornografía Infantil que también ofrece consejos y recomendaciones para una experiencia de navegación más segura para niños, niñas y adolescentes; la página de la Fundación Internacional Inhope y, asimismo recuerda a los usuarios el número de teléfono de denuncias por el delito de Trata de Personas del Ministerio del Interior.

- Actividades puntuales realizadas por Telefónica para la protección de niños, niñas y adolescentes contra la violencia sexual en entornos virtuales.

Prevención de la trata de personas y riesgos en Internet / Mesa de trabajo “Riesgos en Internet para niños, niñas y adolescentes - “Delitos emergentes”

En el año 2017, “en el marco del Día Mundial contra la Trata, que se conmemora el 30 de julio, Telefónica del Perú en alianza con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) realizaron diversas actividades dirigidas a la prevención de los delitos contra niños, niñas y adolescentes. La primera actividad consistió en un taller de prevención contra la trata de personas y riesgos en internet dirigido a 25 escolares. Este fue el primer grupo de jóvenes que asistió a esta iniciativa en la que también participaron el Ministerio de la Mujer, InfoTrata y la esposa del ex Presidente de la República, quien fue la madrina de honor del grupo de jóvenes”⁸¹.

Mesa de Trabajo sobre Riesgos en Internet

Asimismo, ese mismo año se desarrolló por primera vez en el Perú una mesa de trabajo sobre “Riesgos en Internet para Niños, Niñas y Adolescentes – Delitos Emergentes”, en la que participaron representantes de Telefónica, UNODC, Ministerio del Interior, la División de Investigación de Delitos de Alta Tecnología de la Policía Nacional del Perú, UNICEF e InfoTrata. Este espacio de diálogo logró identificar las debilidades y fortalezas para poder combatir los delitos informáticos que afectan a la población más joven del Perú, así como conocer a los actores involucrados y comprometidos en prevenir los riesgos asociados a estas actividades ilícitas⁸².

⁸¹ Agencia Andina, Trata de Personas: Desarrollan acciones de prevención para proteger a menores (sitio web), Lima, 2017, <https://andina.pe/agencia/noticia-trata-personas-desarrollan-acciones-prevencion-para-proteger-a-menores-676323.aspx> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

⁸² Idem

- **Reporte de sostenibilidad**

El último reporte de sostenibilidad de la empresa corresponde con la Memoria Anual Integrada del 2019, la cual recoge varios de los aspectos ya explicados en este informe. Asimismo, ratifica que la empresa está comprometida con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. En este sentido, en lo concerniente a Derechos Humanos, se reitera que a través de las iniciativas enmarcadas en la línea de trabajo de Confianza Digital, Telefónica del Perú reafirma su compromiso con la protección de niños, niñas y adolescentes frente los peligros a los que se encuentran expuestos por el mal uso del Internet⁸³.

- **Comentario general sobre Telefónica del Perú**

Telefónica del Perú es la empresa de telecomunicaciones con mayor cantidad de iniciativas para la protección de niños, niñas y adolescentes contra la violencia en entornos virtuales. Cabe señalar que la mayor parte de iniciativas están dirigidas a la prevención de la violencia en general, y no específicamente contra la violencia sexual en línea. La cobertura de la mayor parte de iniciativas es a nivel nacional, observándose una tendencia a captar una mayor cantidad de usuarios.

A pesar de ser la empresa líder en el Perú en acciones de protección de la niñez y la adolescencia, la empresa no cuenta con un documento de posicionamiento ético integral frente a la problemática de la violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales, y tampoco su Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro resulta del todo clara frente a qué acciones se deben tomar frente a la detección de una situación de violencia hacia la niñez o la adolescencia en la cadena de suministro.

Es difícil medir la eficacia de las iniciativas que se han implementado, dado que hacen faltan evaluaciones cuantitativas y cualitativas para medir el impacto de las mismas. En el caso del programa EDUCARED y de la estrategia “Alto al Ciberacoso”, se ha podido medir de una manera más eficaz el impacto obtenido, ya que se cuenta con data cuantitativa más detallada sobre el número de docentes y adolescentes capacitados.

La estrategia “Alto al Ciberacoso” es la única iniciativa de la empresa que permite a los y las adolescentes interactuar con recursos en línea amigables y seguros, a fin de obtener información sobre cómo prevenir ciertas formas de violencia en el ciberespacio. Por otro lado, Seguros en Internet también permite que usuarios, que sean personas menores de edad, puedan reportar situaciones de violencia sexual en línea. Sin embargo, esta última plataforma no resulta del todo amigable con la niñez y la adolescencia ya que la terminología es algo compleja, se incluye información legal que puede resultar de difícil comprensión, no hay animaciones o videos sobre cómo realizar las denuncias, no se incluye un chat de ayuda o la asociación de la plataforma a algún personaje lúdico infantil.

Cabe señalar que hacen falta plataformas virtuales de información, educación e interacción con niños y niñas menores de 12 años en relación a la prevención de los riesgos en el uso del Internet y los medios digitales.

Por último, el proyecto Dialogando podría tener mayor potencial para la interacción con los usuarios si se usaran mayores recursos comunicacionales para invitar al diálogo, tales como chats interactivos u otros similares.

⁸³ Telefónica del Perú. S.A.A, Memoria Integrada 2019, Lima, 2020, pág. 131 <https://www.telefonica.com.pe/documents/142094031/145893411/Memoria+Integrada+2019+%28Versi%C3%B3n+Final+Diagramada%29-compress.pdf/a1414d05-ab87-dc43-8dbb-b5eb5a9ce878> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

4.2.2 América Móvil- Claro Perú

Claro Perú es subsidiaria de América Móvil, S.A.B. de C.V. y opera en el país desde el 10 de agosto de 2005. Tiene cobertura de telefonía e Internet en los 24 departamentos del Perú.

- **Políticas corporativas**

América Móvil no cuenta con políticas corporativas específicas contra la violencia sexual de niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales, ni a nivel de su casa matriz en México, ni a nivel de su subsidiaria en el Perú.

Política de Derechos Humanos

A pesar de no existir una política corporativa específica para la protección de la niñez y la adolescencia, la empresa América Móvil cuenta con una Política de Derechos Humanos en la cual se señalan los siguientes aspectos:

- La política de Derechos Humanos se basa en la Declaración Universal de los Derechos Humanos proclamada por la Organización de las Naciones Unidas y en la Declaración Relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo adoptada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT); así como en los Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos, adoptados por la Organización de Naciones Unidas.
- América Móvil se encentra alineada con los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas
- La empresa procura la seguridad de sus redes y de los servicios que prestan a través de ella, por lo que toman acciones de gestión y administración acordes para preservar su calidad⁸⁴.

Tomando como base lo antes mencionado si la empresa basa su quehacer en los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos, debería tener implementados mecanismos, en todas sus filiales, para proteger y respetar los derechos humanos, incluyendo los derechos de niños, niñas y adolescentes. Asimismo, debería tener establecidos mecanismos de remediación frente a eventuales vulneraciones a los derechos humanos y del niño que sean consecuencia de sus operaciones o actividades. Sin embargo, para el caso peruano no se evidencian tales mecanismos.

En este sentido, cabe resaltar que la Política de Derechos Humanos establece que América Móvil monitorea de forma periódica, a través del Comité de Ética, el seguimiento de las denuncias presentadas que se refieran a la violación de derechos humanos. Los empleados, distribuidores, proveedores, contratistas independientes y demás socios comerciales que violen los principios asentados en esta política podrán ser sujetos de acciones disciplina-

⁸⁴ América Móvil, Política de Derechos Humanos (sitio web) https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_downloads/human_rights/Política_Der_hum.pdf (consulta: 04 de Agosto de 2020)

rias⁸⁵. Sin embargo, no se hace mención expresa a mecanismos de reclamación o de queja por vulneraciones u afectaciones a los derechos humanos que puedan ser utilizados por los usuarios o clientes de la empresa, que se vean afectados por el impacto directo o indirecto de la actividad de la empresa.

Por otro lado, al comprometerse la empresa con asegurar la seguridad en sus redes, este compromiso debería abarcar de forma explícita la protección de los niños, niñas y adolescentes contra la violencia sexual en entornos virtuales. Sin embargo, no hay ningún documento de política corporativa que mencione específicamente la implementación de acciones para asegurar o promover la seguridad de niños, niñas y adolescentes frente a la violencia sexual en línea.

- **Código de Ética**

El Código de Ética de América Móvil rige para todas las filiales de la empresa, y recoge los lineamientos de conducta que deben seguir todos los trabajadores y funcionarios de la empresa. El Código de América Móvil no hace mención a ninguna política, programa, plan, práctica, estrategia, servicio o actividad relacionada con la protección de los niños, niñas y adolescentes contra la violencia sexual en entornos virtuales.

No obstante ello, hay algunos aspectos en el Código de Etica de América Móvil que nos parece importante subrayar:

- Entre sus Principios y Valores se señalan los siguientes:

Desarrollo Humano: La empresa está convencida del potencial ilimitado de las personas, en su crecimiento personal y profesional. Por eso se comprometen a respetar y promover los Derechos Humanos en todas sus actividades.

Respeto: La empresa valora a sus empleados, clientes, proveedores y demás socios comerciales; respeta los Derechos Humanos y trata a todos por igual. No tolera ninguna forma de discriminación y están abiertos a las distintas culturas, costumbres y formas de pensamiento ya que éstas enriquecen a su comunidad empresarial.

Legalidad: La actividad de la empresa se rige por la normatividad aplicable en todos los países en donde operamos. Acatan y cumplen con todas esas leyes, reglamentos y demás disposiciones vigentes en cada uno de sus mercados. Aspiran a ser reconocidos como una empresa que opera en todo momento dentro de un marco de legalidad.

⁸⁵ Idem



Sustentabilidad: La sustentabilidad para América Móvil significa asegurar un balance entre el aspecto económico, social y ambiental, de tal forma que la empresa pueda generar de manera continua un impacto positivo en las comunidades en las que opera y su entorno, reafirmando así su compromiso de ser un agente de cambio que promueve la inclusión, el crecimiento económico y el bienestar⁸⁶.

- El Código tiene una sección específica dedicada al respeto de los derechos humanos de parte de la empresa. Algunos de los aspectos más resaltantes de esta sección son los siguientes:

“Está prohibida la exhibición por cualquier medio, de imágenes u objetos de contenido sexual en el lugar de trabajo o que promuevan el odio, la discriminación o la promoción de estereotipos”⁸⁷.

Esta medida está referida a la exhibición o divulgación de materiales de contenido sexual, pero en el lugar de trabajo. No se hace mención a ninguna política de la empresa en relación a la divulgación o difusión de material de pornografía infantil utilizando sus redes por parte de los clientes de la empresa.

Asimismo, la empresa expresa lo siguiente: nos manifestamos en contra de la explotación infantil y adoptamos las medidas preventivas, incluyendo la verificación del cumplimiento de los requisitos de edad mínima establecidos en la legislación nacional aplicable; y nos aseguramos del cuidado de los derechos y garantías de los menores de edad en caso de contratación. Consideramos que la explotación infantil es toda actividad de niños, niñas o adolescentes remunerada o no, que se realiza al margen de la ley en condiciones peligrosas o insalubres, que violenta sus derechos, o que les puede producir efectos negativos, inmediatos o futuros, para su desarrollo físico, mental, psicológico, o social o afectar su educación⁸⁸.

Esta medida reafirma el compromiso de la empresa en contra del trabajo infantil y el respeto de los derechos de los trabajadores jóvenes por encima de la edad mínima para el empleo de acuerdo a cada legislación vigente. Luego se plantea una definición de “explotación infantil”, que correspondería a la problemática de la explotación laboral de niños, niñas y adolescentes, más no a la explotación sexual de los mismos. En consecuencia, se observa una preocupación ética de la empresa para la protección de la niñez y la adolescencia frente al trabajo infantil y toda forma de explotación en el ámbito laboral, pero no frente a la violencia sexual en línea a la que pueden estar expuestos los niños, niñas y adolescentes.

⁸⁶ América Móvil, Código de Ética de América Móvil, México, 2019, págs. 4-6 https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_downloads/code_ethics/codigo-de-etica-espanol-2019.pdf (consulta: 04 de Agosto de 2020)

⁸⁷ Ibid, pág. 12

⁸⁸ Ibid, pág. 12

- **Planes, programas, proyectos, actividades y servicios contra la violencia sexual hacia niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales**

Servicio de Control Parental- Norton Family

A nivel de Perú la empresa no cuenta con planes, programas proyectos o actividades contra la violencia sexual hacia niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales.

Únicamente, la empresa ofrece el servicio de control parental Norton Family que permite a los padres de familia controlar y restringir lo que sus hijos pueden ver en internet, monitoreando múltiples dispositivos de diversas plataformas (Windows, Android, iOS).

Resulta muy importante explicar que el servicio de control parental que ofrece Norton Family puede ser adquirido por cualquier usuario, así no tenga una plataforma de telefonía o de Internet con Claro Perú. Norton Family es un servicio abierto a cualquier usuario, y la empresa Claro Perú únicamente facilita su adquisición al ofrecerlo dentro de sus paquetes de venta. Este servicio es ofrecido a nivel nacional y, en caso el usuario desee adquirirlo, debe comprarlo. Hay dos tipos de membresías: de pago mensual y semanal, que cubren hasta 10 dispositivos. La membresía mensual tiene un costo de S./10.50 y la semanal es de S./3.50.

El número de usuarios que contrataron el servicio de Norton Family, a través de Claro Perú, es información confidencial que la empresa no pudo brindar.

Las funciones del servicio varían si se trata de una plataforma Android, IOS, Windows o MAC OS. Cuando todas las funciones están activas, las mismas tienen las siguientes características:

Supervisión web

Permita que sus hijos exploren libremente la Web con herramientas que bloquean los sitios web inapropiados mientras lo mantienen informado sobre qué sitios visitan

Supervisión de tiempo

Esté al tanto de cuánto tiempo pasan sus hijos en sus equipos y en sus dispositivos Android y iOS. Promueva hábitos más saludables al programar horarios específicos del día o de la semana en que puede usarse cada dispositivo y la cantidad de horas al día que se puede pasar en cada dispositivo.

Supervisión de búsquedas

Consulte las palabras, los términos y las frases que sus hijos buscan para conocer sus intereses y ayudar a protegerlos del contenido inadecuado.

Alertas de correo electrónico

Sepa cuándo sus hijos intentan visitar un sitio bloqueado para que pueda tener una conversación acerca del contenido adecuado.

Solicitud de acceso

Abra canales de comunicación permitiendo que sus hijos le envíen una nota desde Norton Family si no están de acuerdo con un sitio bloqueado o una regla de la casa.

Historial de actividad

Vea rápidamente qué hacen sus hijos en sus dispositivos conectados y cuánto tiempo pasaron en sus equipos, de modo que pueda detectar claramente tendencias y hábitos emergentes.

Portal web de administración fácil de usar

Ayuda a administrar la protección de todos sus dispositivos con un portal web fácil de usar.

Aplicación móvil para padres

Manténgase al tanto de las actividades que realizan sus hijos en línea desde su dispositivo móvil y ajuste la configuración sobre la marcha.

Supervisión de ubicación

Manténgase informado sobre dónde están sus hijos con herramientas que le permiten precisar la ubicación de sus dispositivos Android o iOS y cree un historial de 30 días para mostrar dónde han estado. Esta funcionalidad no se encuentra disponibles para PC.

Supervisión de aplicaciones móviles

Consulte qué aplicaciones descargaron sus hijos en sus dispositivos Android y elija qué aplicaciones pueden usar, como YouTube y Facebook.

Supervisión de videos

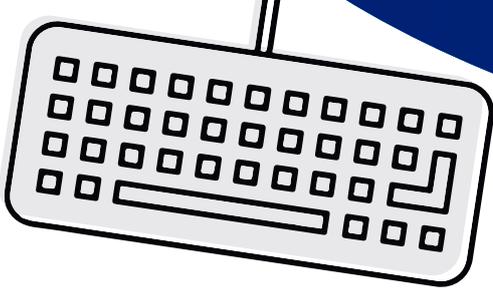
Vea una lista de videos de YouTube que sus hijos miran en sus dispositivos e, incluso, vea un fragmento de cada video, de modo que pueda saber cuándo es el momento de hablar.

Bloqueo instantáneo

Los padres pueden bloquear el dispositivo para que los niños tengan un momento para concentrarse o participar de la cena en familia. Una vez que está en el modo de bloqueo, no puede acceder a ninguna de las aplicaciones del dispositivo, los navegadores web, los juegos, los productos de Microsoft, etc., hasta que se deshabilite manualmente mediante el portal para la familia. Para desbloquear dispositivos individuales, se requiere un PIN. De todos modos, los padres y los hijos pueden comunicarse entre sí mientras el dispositivo está en el modo de bloqueo⁸⁹.

Para poner en funcionamiento el servicio, el cliente requiere crear una cuenta Norton, a fin de poder gestionar las funcionalidades de la licencia. El servicio funciona tanto para teléfonos móviles prepago como postpago, y la suscripción puede ser cancelada en cualquier momento.

⁸⁹ Claro Perú, Beneficios Adicionales/Norton Family (sitio web) <https://www.claro.com.pe/personas/movil/beneficios-adicionales/control-parental/> (consulta: 04 de Agosto de 2020)



Cabe señalar que este servicio se enmarcaría dentro de los filtros onerosos a los que hace referencia la Ley 30254 y su Reglamento, como será analizado más adelante.

Es importante remarcar que este tipo de servicios de control parental, sistemas de bloqueo y vigilancia hacia los niños, niñas y adolescentes no deben nunca reemplazar la mediación parental activa, en la cual los padres establecen una relación de confianza con sus hijos e hijas para poder establecer un diálogo constructivo sobre las oportunidades que ofrecen las plataformas virtuales y los riesgos que existen en la misma. Asimismo, los sistemas de control parental tampoco deben sustituir las acciones de fortalecimiento de las habilidades de auto-protección de los mismos niños, niñas y adolescentes, tal como se explicará más adelante.

- **Reporte de Sostenibilidad**

El último Reporte de Sostenibilidad de América Móvil corresponde al del Grupo Empresarial, con sede en México. Algunos aspectos a destacar de este informe son los siguientes:

- Se habla de una Estrategia de Sustentabilidad. Uno de los pilares de esta estrategia es la Seguridad, la cual implica que “los productos y servicios de América Móvil, así como los proyectos en los que participa, ayudan a mejorar la seguridad de las personas y las comunidades, ya sea directa o indirectamente”⁹⁰.

- En lo que respecta a la relación con los proveedores y la cadena de valor se señala que: con el fin de poder identificar los riesgos de terceros dentro de la cadena de valor la empresa está en proceso de mapear las partes críticas del negocio en las siguientes categorías: socios comerciales principales, socios comerciales no sustituibles, socios comerciales de componentes críticos, así como socios comerciales con riesgos ambientales, de derechos humanos, de lavado de dinero y/o de corrupción. Además, todos los proveedores, distribuidores y contratistas deben adherirse y firmar la Política de Integridad Comercial de la empresa para poder hacer negocios con ellos. Esto los ayudaría a gestionar el riesgo social y ambiental dentro de su respectiva cadena de valor⁹¹. No se especifica una gestión de riesgos en la cadena de valor de la empresa, asociada a situaciones de violencia sexual en línea contra niños, niñas y adolescentes.

- La empresa está adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible- ODS. En lo que respecta al compromiso de apoyo y promoción de los derechos humanos señalados en el Pacto Global, la empresa ha establecido lo siguiente:

⁹⁰ América Móvil, Informe de Sustentabilidad 2019, México, 2019, pág. 16 https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_downloads/sustainability/2020/07/v2/Informe-de-Sustentabilidad-2019.pdf (consulta: 04 de Agosto de 2020)

⁹¹ Ibid, pág. pág.23

La Política de Derechos Humanos de América Móvil está alineada con la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Declaración sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo proclamada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos establecidos por las Naciones Unidas. Además, reconocemos que como proveedor de servicios de telecomunicaciones con operaciones en 25 países podemos ser una influencia constructiva de los derechos humanos en los países donde operamos, por lo que constantemente buscamos maneras de promover el respeto de los derechos humanos de manera consistente con nuestras políticas internas y la legislación aplicable⁹².

- Si bien la empresa está alineada con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la normativa de la OIT, el Pacto Global de Naciones Unidas, los ODS y los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos, ninguno de estos instrumentos internacionales ha hecho que la empresa aterrice acciones concretas contra la violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales en el Perú.

- América Móvil ha participado activamente en el Programa “Nos Importa” (We Care) desde 2012, el cual está liderado por GSMA (Groupe Speciale Mobile Association), que representa los intereses de los operadores de servicios móviles de todo el mundo, incluyendo más de 750 operadores y más de 400 empresas en 219 países. Las iniciativas del programa “Nos Importa” se alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, permitiendo que la industria móvil se convierta en un catalizador para alcanzar dichos objetivos. Entre estas iniciativas, hay una relacionada con la Protección Infantil que consiste en encontrar maneras de proteger a los niños de contenido inseguro en línea; pero esta iniciativa no se ha implementado en el Perú.

- Portal de Denuncias: 2019 es el segundo año consecutivo en el que la empresa cuenta con un Portal de Denuncias centralizado disponible para todos sus empleados en las 25 operaciones, así como para todos sus grupos de interés a nivel global, lo cual les permite conocer mejor sus preocupaciones. Las denuncias que pueden presentarse en su Portal de Denuncias son: fraude, generación de información falsa o inadecuada, uso o divulgación de información de carácter restringida o limitada, robo, uso o disposición inadecuada de recursos, soborno, corrupción, conflictos de interés, pagos de gratificaciones ilegales, extorsión, lavado de dinero, u otros tipos de denuncias tales como afectación a la integridad, salud o seguridad de las personas, afectación a la dignidad de las personas, trato desigual o discriminatorio, afectación a la libertad de expresión, violación de datos personales, afectación de otros derechos humanos, generación de daño ambiental, acoso laboral o acoso sexual, entre otros. El Portal de Denuncias de América Móvil está disponible en: <https://denuncias.americamovil.com>⁹³. Este portal no resultaría amigable para un niño, niña y adolescente, ya que tiene textos demasiado largos y complejos y carece de elementos visuales y animacio-

nes que faciliten su comprensión y utilización. En caso que un niño, niña o adolescente ingrese a realizar su denuncia, se va encontrar que tiene demasiados campos que llenar para poder presentar su denuncia. Independientemente de este canal de denuncias, no existe dentro de las plataformas virtuales de Claro Perú, ningún sistema para reportar situaciones de violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales.

- Como parte de los planes de seguridad de la empresa, se ofreció en el 2019, capacitación a 128,000 trabajadores de América Móvil, a nivel global, sobre distintos temas relacionados con la ciberseguridad, y entre ellos se ha incluido la navegación por Internet en forma segura y responsable, aunque no se hace mención específica si estos contenidos estarían referidos a los riesgos que podrían enfrentar los niños, niñas y adolescentes en los entornos virtuales. Tampoco hay un desagregado sobre cuántos de los trabajadores que recibieron cursos de ciberseguridad estaban en el Perú.

- A nivel global la empresa tiene diferentes programas de Alfabetización Digital, para reducir la brecha digital. Sin embargo, estos no estarían orientados a desarrollar habilidades digitales para la prevención de situaciones de violencia en línea. Lo más cercano a esto, es una experiencia implementada por la empresa en Costa Rica llamada "Pueblos Digitales". Este proyecto incluyó actividades de sensibilización que tienen como objetivo reducir la brecha digital y aumentar la alfabetización digital en el país. Se organizaron más de 30 Aldeas Digitales en el área Metropolitana de San José y en zonas rurales donde Claro es el único operador disponible. Durante estos eventos, el proyecto ofrece talleres relacionados con la tecnología, así como conferencias y la oportunidad de participar en áreas de experiencia. Esto permite a los participantes aprender conceptos básicos de Internet, usos productivos y capacitación sobre cómo afrontar el considerable impacto de las redes sociales y la tecnología. No se han reportado cursos de Alfabetización Digital en el Perú para mejorar las competencias digitales de padres y maestros para hacer un mejor guiado y orientación de los niños, niñas y adolescentes frente a los riesgos en línea.

- El Reporte de Sostenibilidad da cuenta que en Europa se han desarrollado iniciativas para la protección de niños, niñas y adolescentes contra la violencia sexual en línea. De este modo, en Croacia se desarrolló una "Aplicación de protección en Internet para los padres de familia" y se organizó un evento para crear conciencia sobre las amenazas que los niños enfrentan en línea. La aplicación fue lanzada en marzo de 2019, seguida de una campaña de comunicación. Por otro lado, en Macedonia por segundo año consecutivo se desarrolló el programa "Internet Seguro", alcanzando a más de 1,000 estudiantes de 4º grado y educándolos sobre el uso seguro de Internet y la protección de datos⁹⁵.

⁹⁵ Ibid. pág. 83

4.2.3 Entel/Americatel

Entel Perú es una empresa del grupo Entel Chile que inició operaciones en nuestro país en 2014, ofreciendo diversos servicios de telecomunicaciones.

Como grupo, contamos con el soporte de su aliado estratégico Vodafone, el segundo operador móvil más grande del mundo. En Chile brindan servicios integrados de telecomunicaciones y servicios de Tecnologías de la Información (TI) dirigidos a los mercados de personas, empresas y corporaciones. Esta operación cuenta con una posición líder en la industria y participa en el Perú a través de sus filiales Entel Perú, Americatel Perú y Servicios de Call Center del Perú. Asimismo, ofrece servicios de arriendo de redes a mayoristas, centro de atención telefónica, contacto remoto y mesas técnicas de ayuda en ambos países⁹⁶.

- **Políticas corporativas**

La empresa Entel Perú no cuenta con políticas corporativas en favor de la protección de los niños, niñas y adolescentes contra la violencia sexual en entornos virtuales. Sin embargo, es importante señalar la existencia de una Política de Sostenibilidad, que integra elementos de respeto de los derechos humanos.

Política de Sostenibilidad de Entel Perú

Establece los lineamientos y procedimientos con la finalidad de formalizar los compromisos y las prácticas a seguir en la gestión de la Responsabilidad Social en toda la empresa. Asimismo, promueve la conciencia de consumo responsable en cada proceso o actividad de la compañía y fomenta la valoración de la diversidad a través de la inclusión, equidad y reconocimiento al talento. Dentro de los Principios Transversales de esta política se encuentra el respeto de los derechos humanos. En este sentido, el Principio señala: “Respetamos los derechos humanos, con especial énfasis en la cadena de suministro, rechazando el trabajo realizado bajo coacción, el trabajo infantil y todo tipo de discriminación”⁹⁷. Asimismo, se reconoce como Principio Transversal el Crecimiento de Forma Sostenible con el Entorno, señalando lo siguiente: “Operamos buscando el desarrollo local y el crecimiento del negocio. A esto se suma el desarrollo de nuestros proveedores y comunidades. Fomentamos buenas prácticas de responsabilidad ambiental y social, velando por que los proveedores y clientes operen bajo principios de ética, respeto a los derechos humanos y cuidado del medio ambiente”⁹⁸. La empresa no especifica cómo se gestionarían los riesgos en caso se detecte que en su cadena de valor hay una situación de violencia sexual hacia niños, niñas o adolescentes.

Por otro lado, dentro de los compromisos con sus grupos de interés, señalan que es compromiso con los clientes: “Educar y orientar a la población en el uso seguro de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)”⁹⁹. De otro lado, es compromiso con los proveedores: “Mejorar la calidad de los bienes y servicios que ofrecen mediante su homologación y evaluación, velando por que operen bajo principios éticos, respetando los derechos humanos y cuidando el medio ambiente; y además capacitar a la cadena de valor

⁹⁶ Entel Perú, Estructura Corporativa (sitio web), <https://www.entel.pe/acerca-de-entel-test/> (consulta: 05 de Agosto de 2020)

⁹⁷ Entel Perú, Documentos Relacionados/Política de Sostenibilidad (sitio web), Lima, 2019, pág. 2 https://www.entel.pe/wp-content/uploads/2020/01/Pol%C3%ADtica_sostenibilidad_v2.0.pdf consulta: 04 de Agosto de 2020)

⁹⁸ Idem

⁹⁹ Ibid, pág. 3

en temas sociales y ambientales para que así lo incorporen en sus negocios”¹⁰⁰. Adicionalmente, es compromiso con la comunidad: “Fortalecer vínculos con organizaciones sociales e instituciones públicas para promover el uso de tecnologías de la información y buenas prácticas de las telecomunicaciones”¹⁰¹. Y es un compromiso con el Gobierno: “Desarrollar una relación abierta, participativa y transparente con el Estado, fomentando la creación de alianzas públicas-privadas con el objetivo de enfrentar problemas sociales y ambientales comunes”¹⁰².

Esta política no hace ninguna mención específica a la implementación de acciones dirigidas a la prevención y el combate de la violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales.

Adhesión al Pacto Global y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La empresa se ha adherido al Pacto Global de las Naciones Unidas y apoya los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS.

• Código de Ética

Está dirigido básicamente a los trabajadores de la empresa y no contiene disposiciones específicas para la prevención y combate de la violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales. Sin embargo, hay algunos puntos que destacar:

- *“Entel promueve la práctica de los estándares de nuestro Código de Ética. Por esta razón, promovemos entre nuestros clientes y/o usuarios el cumplimiento de las estipulaciones de este Código de Ética. Por tal motivo, en caso de que identifiquemos que un cliente y/o usuario está involucrado en actos ilegales o no éticos, dará como resultado la terminación de la relación”*¹⁰³.

Esta cláusula implicaría que si cualquier colaborador de la empresa identifica que un cliente está involucrado en delitos sexuales contra los niños, niñas y adolescentes, utilizando las redes de la empresa, se debería dar por terminada la relación contractual.

- *“Informar adecuadamente a los clientes acerca de las precauciones de seguridad del uso de cualquier producto y servicio”*¹⁰⁴.

Esta cláusula implicaría que se debe informar a los clientes sobre los posibles riesgos para los niños, niñas y adolescentes cuando utilicen dispositivos y plataformas virtuales que ofrece la empresa. Sin embargo esta información no se brinda, al menos no de manera sistemática.

- *En materia de Responsabilidad Social Empresarial se señala que la empresa toma en consideración lo siguiente: “Apoyo, respeto y protección de los derechos fundamentales, favorecer la utilización de tecnologías que respeten el medio ambiente y promover la partici-*

¹⁰⁰ Idem

¹⁰¹ Ibid, pág. 4

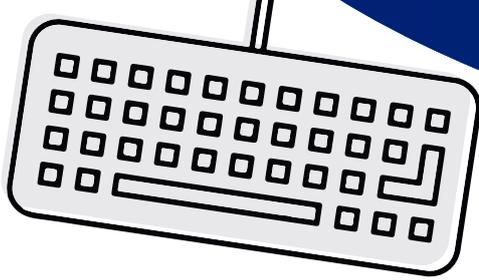
¹⁰² Idem

¹⁰³ Entel Perú, Código de Ética, pág. 10, https://www.entel.pe/wp-content/uploads/2020/01/C%C3%B3digo_de_%C3%A9tica.pdf (consulta: 04 de Agosto)

¹⁰⁴ Idem

Foto de Christina Morillo en Pexels

Una empresa responsable siempre debe supervisar que sus dispositivos y plataformas virtuales no generen ningún riesgo.



pación en iniciativas que favorezcan el desarrollo sostenible tanto a nivel nacional, regional y local, como en cualquier lugar en que desarrolle sus actividades”¹⁰⁵.

- El canal de denuncias de los usuarios sobre vulneraciones al Código de Ética es la misma página web de la empresa, en su sección de contacto: <https://lineadedenuncia.ines.cl/lineadedenuncia/formulario/321546/>. Cabe señalar, que este portal no resultaría amigable para que un niño, niña o adolescente realice ningún tipo de denuncia para casos de violencia sexual en entornos virtuales. Esto debido a que el canal de denuncias es de difícil acceso y difícil de encontrar dentro de la plataforma web de Entel Perú. Asimismo, tiene textos demasiado largos y complejos y carece de elementos visuales y animaciones que faciliten su comprensión y utilización. En caso que un niño, niña o adolescente ingrese a realizar su denuncia, se va encontrar que tiene demasiados campos que llenar para poder presentar su denuncia. Independientemente de este canal de denuncias, no existe dentro de las plataformas virtuales de Entel Perú, ningún sistema para reportar situaciones de violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales

- **Planes, programas, proyectos, actividades y servicios contra la violencia sexual hacia niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales**

La empresa Entel Perú no ha desarrollado planes, programas proyectos ni servicios contra la violencia sexual hacia los niños, niñas y adolescentes. Únicamente ha desarrollado actividades puntuales en relación a la temática, que son las siguientes:

- En el marco de las acciones de ampliación de la conectividad en las escuelas del Perú, Entel Perú realiza la actividad periódica “Profe por un día” en la que reconocidos periodistas tienen la oportunidad de dictar clases a maestras a estudiantes de diferentes colegios de Lima. En el 2020, se dictó la charla sobre cómo usar las redes sociales de forma responsable y como evitar abuso sexual, dictada por el periodista Jesús Veliz.

- La empresa realiza todos los años el evento Entel Media Fest, dirigido a un público entre 13 y 18 años, y que reúne a importantes youtubers internacionales que brindan seminarios y presentaciones sobre tecnología, datos y conectividad. En el año 2019 el evento tuvo una importante acogida, llegando a venderse un aproximado de 8,000 entradas, incluyendo participantes de Lima y provincias. Asimismo, hubo un aproximado de 400 padres de familia acompañando a sus hijos e hijas en el evento. Este evento permite un acercamiento de los padres con sus hijos e hijas a través de las TIC. Según lo indicado por Rosa Bonilla, Jefe de Relaciones Institucionales de Entel Perú, para Octubre de 2020, se tiene planeado realizar un Entel Media Fest virtual (dada la coyuntura de la pandemia del coronavirus), en el cual se invitará a los Youtubers a hacer un especial sobre los cuidados que deben tener en cuenta los niños, niñas y adolescentes que utilizan las TIC, y sobre las precauciones a tener en cuenta para evitar ser víctimas de situaciones de violencia sexual en entornos virtuales. Asimismo, se tiene planeado realizar una actividad para que los invitados puedan enseñar cómo ser un Youtuber, qué códigos virtuales se tienen que tener en cuenta en el ciberespacio, cómo identificar un posible perfil falso en las redes sociales; así como la identificación de situaciones de violencia sexual en línea. Todo está planeado para ser realizado de una manera muy lúdica y amigable.

¹⁰⁵ Ibid, pág. 15

- Considerando la influencia que tienen los Youtubers en las vidas de niños, niñas y adolescentes; las pautas o consejos que los mismos pudieran brindar en relación al uso seguro y responsable de las TIC, podrían tener un impacto favorable en la niñez y la adolescencia. Sin embargo, no se dispone de evaluaciones para conocer el real impacto de estos “influencer” en el caso peruano.

- Se lanzó una nota informativa con motivo del Día del Niño, el 15 de Agosto de 2019, ofreciendo recomendaciones y aplicaciones para el uso adecuado de celulares por parte de personas menores de edad.¹⁰⁶ Las recomendaciones van dirigidas a los padres o personas que tengan a niños niñas y adolescentes a su cuidado e incluyen aspectos como: a) cómo controlar el acceso a páginas y aplicaciones; b) se recomienda la instalación de la aplicación Google Family Link permite conocer la actividad en dispositivos Android a través de los informes que brinda la aplicación. Permite aprobar y bloquear las aplicaciones que el menor quiera descargar desde la Play Store, así como establecer el límite de uso del dispositivo, entre otras útiles opciones; c) se recomienda instalar un antivirus; d) se recomienda la aplicación Kids Place que permite crear en el equipo una zona para niños en la que solo se podrá ingresar a aplicaciones aprobadas por los padres. Además, cuenta con la opción de proteger la información personal impidiendo que el niño realice descargas que involucren un gasto de dinero y finalmente se recomienda a los padres controlar su tiempo de uso de los dispositivos digitales, para evitar dar un mal ejemplo a los niños, niñas y adolescentes.

- **Reporte de Sostenibilidad**

El último reporte de sostenibilidad de Entel (del año 2018) no aporta información relevante en materia de derechos humanos o derechos del niño.

- **Comentario general sobre Entel- Perú**

En el caso peruano, la empresa, hasta la fecha, solo ha realizado algunas acciones puntuales y mayormente centralizadas (a nivel solo de Lima) dirigidas a informar a los niños, niñas y adolescentes sobre un uso seguro y responsable de las TIC, tales como la organización del Entel Media Fest para propiciar que Youtubers internacionales puedan brindar consejos a los participantes sobre un buen uso de Internet, la difusión de alguna notas informativa y alguna charla especial aislada. Estas acciones no responden a un modelo estructurado de promoción del uso seguro y responsable de las TIC y no existen mediciones de impacto ni evaluaciones de estas actividades. Asimismo, no se observa que la empresa tenga ninguna política, plan, programa o proyecto dirigido a la prevención de la violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales. Adicionalmente, la empresa no ha especificado qué acciones específicas se deben implementar para gestionar una situación de violencia sexual hacia niños, niñas y adolescentes, detectada en su cadena de suministro.

Por otro lado, la empresa no cuenta en el Perú con programas amigables para el reporte de situaciones de violencia en línea contra los niños, niñas y adolescentes ni páginas web informativas o educativas que brinden información clara sobre los riesgos en el uso de Inter-

¹⁰⁶ Entel Perú, Día del Niño, Recomendaciones y aplicaciones para el uso adecuado de celulares en menores, (sitio web), Lima, 2019, <https://www.entel.pe/noticias/dia-del-nino-recomendaciones-y-aplicaciones-para-el-uso-adecuado-de-celulares-en-menores/> (Consulta: 03 de Agosto de 2020)

net y los dispositivos digitales. Cabe señalar que también hacen falta plataformas virtuales de información, educación e interacción con niños y niñas menores de 12 años en relación a la prevención de los riesgos en el uso del Internet y los medios digitales.

Asimismo, resultaría importante que la empresa implemente cursos de alfabetización digital dirigidos a los padres de familia y a los maestros, sobre los riesgos en el uso del Internet y los entornos digitales para los niños, niñas y adolescentes; y cómo enfrentarlos. Asimismo, se debería dotar de herramientas digitales a los padres y maestros para que aprendan a realizar un mejor guiado de sus hijos e hijas en el ciberespacio.

4.2.4 BITEL

Empresa de telecomunicaciones que llegó al Perú en el año 2014 para brindar servicios de telefonía, Internet y venta de equipos móviles. Bitel es el nombre comercial de Viettel Perú S.A.C. que forma parte de Viettel Group, una compañía transnacional que opera en ocho países del mundo.

- **Políticas corporativas**

La empresa no cuenta con ninguna política corporativa relacionada directa o indirectamente con la protección de los niños, niñas y adolescentes contra la violencia sexual en entornos virtuales.

- **Planes, programas, proyectos, actividades y servicios contra la violencia sexual hacia niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales**

La empresa Bitel no ha desarrollado planes, programas, proyectos o actividades contra la violencia sexual hacia los niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales. No obstante, la empresa ofrece un servicio de control parental frente a contenidos inadecuados y tiene implementado un proyecto para ampliar la cobertura de Internet en colegios a nivel nacional. Servicio de control parental

Bitel ha implementado recientemente una sección de control parental dentro de su sitio web, en donde se informa sobre las herramientas informáticas que los padres de familia pueden utilizar para proteger a sus niños, niñas y adolescentes frente a los riesgos del mal uso del Internet.

Las aplicaciones de control parental pueden ser gratuitas u onerosas, y entre estas la empresa sugiere la utilización de las siguientes:

- Google Family Link
- SecureKids Control Parental
- Otras aplicaciones conocidas tales como: Qustodio Control Parental, Norton Family, entre otros.

Bitel detalla en su sitio web los pasos a seguir para la contratación de cualquiera de las aplicaciones antes mencionadas.

Estas herramientas de control parental se están ofreciendo a los usuarios, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30254 y su Reglamento.

Foto de August de Richelieu en Pexels



Las aplicaciones de control parental deben ser gratuitas frente a los diversos contenidos inadecuados a los que están expuestos niñas y niños.

Proyecto Internet Schools

Lo más relacionado al objeto de este estudio es su proyecto Internet Schools, fundado en el 2014, el cual se basa en brindar conexión de red a colegios de escasos recursos a nivel local y regional para garantizar una mejor educación a los alumnos. En el año 2016, en la ciudad de Roma, la empresa se hizo acreedora del premio Stevie Awards, en la categoría “Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial 2016 en América” por su iniciativa de brindar servicio de Internet gratuito a más de 4,000 colegios en zonas remotas del Perú, como parte del proyecto Internet Schools. Con este proyecto se llegó a beneficiar un total de 4025 planteles educativos con aproximadamente 1’338,162 alumnos y 73,009 docentes¹⁰⁷.

Cabe desatacar que este proyecto se basó únicamente en mejorar la conectividad a nivel nacional y el acceso a Internet de miles de niños, niñas y adolescentes; pero el proyecto no comprendía ninguna acción de desarrollo de habilidades digitales para la prevención de la violencia en entornos virtuales.

- **Código de ética**

Bitel cuenta con un código de ética haciendo mención a sus siguientes prácticas empresariales: Respeto de la Ley, cultura de integridad, entereza y respeto. Sin embargo, omiten información explícita en relación al respeto a los derechos humanos y a la protección y seguridad de niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales.

- **Reporte de sostenibilidad**

La compañía elaboró un informe en el 2015. Dentro de la sección “Responsabilidad Social” hace hincapié que ha brindado conexión de Internet de banda ancha gratis a 4496 entidades públicas en el Perú (en ese entonces), siendo estas: Escuelas, centros médicos y municipalidades¹⁰⁸.

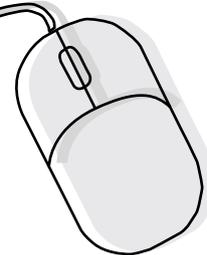
No se reporta ninguna acción de responsabilidad social vinculada con la protección de los niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales.

- **Comentario general sobre Bitel**

Esta empresa no cuenta con ninguna política, plan, programa o proyecto dirigido a la protección de los niños, niñas y adolescentes contra la violencia sexual en entornos virtuales en el Perú. Asimismo, la empresa Bitel no cuenta en el Perú con programas amigables para el reporte de situaciones de violencia en línea contra los niños, niñas y adolescentes ni páginas web informativas o educativas que brinden información clara sobre los riesgos en el uso de Internet y los dispositivos digitales. Cabe señalar que también hacen falta plataformas virtuales de información, educación e interacción con niños y niñas menores de 12 años en relación a la prevención de los riesgos en el uso del Internet y los medios digitales. Adicionalmente, resultaría importante que la empresa implemente cursos de alfabetización

¹⁰⁷ Redacción Diario Correo, Bitel es reconocida con un premio en el Stevie Awards (sitio web), Lima, Diario Correo, 2016, <https://diariocorreo.pe/publireportaje/bitel-es-reconocida-con-un-premio-en-el-stevie-awards-707573/> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

¹⁰⁸ Bitel, Reporte General, Responsabilidad Social (sitio web), 2015, https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/5_raul_g_vietelbitel.pdf (consulta: 04 de Agosto de 2020)



digital dirigidos a los padres de familia y a los maestros, sobre los riesgos en el uso del Internet y los entornos digitales para los niños, niñas y adolescentes; y cómo enfrentarlos. Asimismo, se debería dotar de herramientas digitales a los padres y maestros para que aprendan a realizar un mejor guiado de sus hijos e hijas en el ciberespacio.

4.2.5 Cuy Móvil

Fundado hace aproximadamente 2 años, Cuy Móvil es un operador móvil virtual (OMV) de capitales peruanos, que utiliza la GigaRed 4.5G de Claro Perú. Cuy Móvil busca diferenciarse por la libertad -sin contrato- y por no ser propiamente un prepago, sino un modelo de suscripción como el de otros servicios online (Spotify, Netflix, etc.)

Dado su reciente ingreso en el mercado y las características de sus operaciones, la empresa no ha desarrollado políticas, programas, planes, proyectos, actividades, estrategias o servicios en favor de la protección de los niños, niñas y adolescentes contra la violencia sexual en entornos virtuales. Tampoco cuenta con reportes de sostenibilidad o un Código de Ética, dado que se trata de una empresa joven, que recién está diseñando su estrategia de operaciones.

4.2.6 Información general sobre empresas de telecomunicaciones que brindan soluciones empresariales

- **Optical Technologies**

Compañía peruana de Telecomunicaciones con 20 años de experiencia en el mercado, la misma que focaliza sus servicios al sector empresarial, ofreciendo conexión de Internet Dedicado de Banda Ancha, Transmisión de Datos, entre otros.

Dada la naturaleza de su público meta que son las empresas, la empresa no ha desarrollado políticas, programas, planes, proyectos, actividades, estrategias o servicios en favor de la protección de los niños, niñas y adolescentes contra la violencia sexual en entornos virtuales, con la excepción de una iniciativa específica:

Optical Technologies creó InGnio Learning, un Instituto de Educación Superior dedicado a la investigación y especialización de profesionales en TIC. Dentro de sus múltiples servicios de formación y capacitación, dictan un taller específico sobre riesgos y desafíos de la Internet en la educación de personas menores de edad. Este taller tiene un costo de 150 soles y 3 horas de duración. El taller está dirigido a padres, madres, directores, maestros, tutores, etc.

Los objetivos del curso son los siguientes:

Ayudar a identificar los usos y situaciones de riesgo; y conocer que acciones se pueden tomar para reducirlos.

A

Compartir experiencias. Se trata de despertar procesos críticos respecto a nuestros usos cotidianos de la tecnología y desarrollar una Cultura Digital personal, como maestro o como padre/madre.

B

La represión, vigilancia e invasión a la privacidad de los chicos no son una respuesta sostenible¹⁰⁹

C

El temario del taller incluye los siguientes contenidos:

La Tecnología como una ampliación o amplificación de nosotros

A

Los riesgos y desafíos no provienen de las herramientas sino del uso que les damos

B

¡No son sólo pantallas! Matriz de necesidades que satisface el Internet y las diferencias entre navegar, jugar, postear en redes sociales, YouTubers, etc.

C

Los desafíos: virtualidad, privacidad, seguridad, identidad, veracidad, viralidad, inequidad y huella digital o reputación.

D

Los riesgos: grooming, sexting, cyberbullyng, robo de identidad, contenido inapropiado, pérdida de información, uso excesivo, etc.

E

La falacia de los Nativos Digitales y el rol del adulto

F

La falacia de los nativos digitales y el verdadero rol del adulto.

G

Consejos prácticos para la vida cotidiana¹¹⁰.

H

¹⁰⁹ InGnio Learning, Taller de Riesgos y Desafíos del Internet en la Educación de Menores (sitio web) <https://ingenio.edu.pe/riesgos-y-desafios-del-internet/> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

¹¹⁰ Idem

Adicionalmente a ello, debemos mencionar que cuando Optical Technologies ofrece el servicio de Internet a empresas, puede, con previa autorización del cliente, bloquear páginas web. Entendemos que esta opción se da para asegurar que los empleados de una empresa no entren a páginas web o a redes sociales no permitidas dentro de las políticas de la empresa y que podrían afectar la productividad o concentración del trabajador.

- **Convergia Perú**

Empresa distribuidora de valor agregado de productos y soluciones de conectividad, fundada en 1998 en Montreal, Canadá. La empresa ofrece soluciones de voz, datos e IoT para clientes residenciales, empresariales y mayoristas.

Dadas las características del servicio que ofrecen, dirigido fundamentalmente a empresas y a soluciones tecnológicas, la empresa no ha desarrollado políticas, programas, planes, proyectos, actividades, estrategias o servicios en favor de la protección de los niños, niñas y adolescentes contra la violencia sexual en entornos virtuales.

- **Impsat Perú**

Empresa que hoy en día se le conoce como Century Link Perú, con casa matriz en el estado de Louisiana, EEUU, es una multinacional líder en Data Center y Proveedor de Internet Empresarial con la mayor cantidad de fibra óptica a nivel mundial.

Dada la naturaleza de su público meta que son las empresas, la empresa no ha desarrollado políticas, programas, planes, proyectos, actividades, estrategias o servicios en favor de la protección de los niños, niñas y adolescentes contra la violencia sexual en entornos virtuales.

Código de ética

Century Link tiene un Código de Etica en su casa matriz que sería aplicable a sus operaciones en Perú. En él se señala que Century Link se compromete con su entorno, promoviendo valores que fomenten los Derechos Humanos, confiando que sus proveedores sigan los mismos estándares. Asimismo, como se refleja en el código de conducta de la cadena de suministros, es deber de los proveedores respetar los Derechos Humanos básicos donde sea que operen. En ese sentido, la entidad espera que sus proveedores puedan comprometerse con la libertad de asociación y cumplimiento relacionado al trabajo infantil, así como leyes laborales y salariales para todos sus trabajadores. Century Link también exige un compromiso de parte de sus proveedores que por ningún motivo harán uso de trabajo forzado o involuntario, incluyendo cualquier modalidad de trata de personas¹¹¹. En caso se detecte que un proveedor no está cumpliendo el Código d Conducta, los empleados de la empresa tiene el deber de reportarlo.

En este sentido, aunque se menciona el respeto de los Derechos Humanos de manera general, no hay ninguna mención específica a la protección y seguridad de los niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales.

¹¹¹ Century Link, Code of Conduct, Doing the Right Things, Montreal, 2020, pág. 31
<http://www.centurylink.com/asset/aboutus/downloads/governance/ethics/CenturyLink%20Code%20of%20Conduct.pdf>
(consulta: 04 de Agosto de 2020)

Reporte de sostenibilidad

La casa matriz cuenta con un reporte de sostenibilidad del 2018, en el cual se señala que la empresa está comprometida en integrar los Derechos Humanos en todas las áreas del negocio¹¹².

El reporte además informa sobre los programas de apoyo a la comunidad de la empresa, los cuales están muy centrados en la filantropía y en programas de voluntariado corporativo; pero no se informa nada acerca de programas, planes o proyectos relacionados con la protección de los niños, niñas y adolescentes contra la violencia en línea.

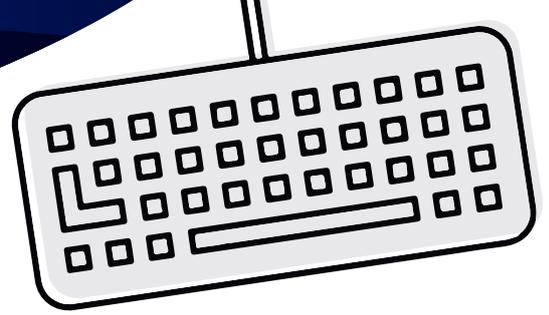
4.2.7 Existencia de protocolos de colaboración con las autoridades encargadas del cumplimiento de la Ley

Según lo investigado y de acuerdo a las informaciones proporcionadas por UNICEF Perú y la Red Peruana contra la Pornografía Infantil, las empresas de TIC en el Perú no cuentan con ningún protocolo específico de colaboración con las autoridades encargadas del cumplimiento de la Ley (Policía, Fiscalía, Poder Judicial), para casos de violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales. Únicamente se tiene el mandato legal del Código Procesal Penal de asegurar la geolocalización de teléfonos móviles y la diligencia de intervención, grabación o registro de las comunicaciones que haya sido dispuesta mediante resolución judicial.

Según lo manifestado por la Red Peruana contra la Pornografía Infantil, existe un contacto constante entre la Policía y las empresas de TIC para coordinar acciones respecto a otros delitos tales como delitos financieros, lavado de activos, extorsión o clonación de tarjetas de crédito. Pero esa comunicación fluida para generar canales de colaboración mutua no existe para el caso de delitos sexuales contra niños, niñas y adolescentes, cometidos a través del uso de las TIC.

En cualquier caso, ante un requerimiento de información de parte de la DIVINDAT, para una investigación de delitos sexuales contra los niños, niñas y adolescentes cometidos a través de las TIC, las empresas analizadas siempre exigen contar con la resolución judicial que autoriza el levantamiento del secreto de las telecomunicaciones como requisito para brindar su colaboración.

¹¹² Century Link, 2018 Corporate Responsibility Report, Montreal, 2018, pág. 1 <http://www.centurylink.com/asset/aboutus/downloads/community/Corporate-Social-Responsibility-Report.pdf> (consulta: 04 de Agosto de 2020)



Capítulo 5.

Análisis sobre el cumplimiento de la Ley 30254, Ley de Promoción del Uso Seguro y Responsable de las TIC para Niños, Niñas y Adolescentes y su Reglamento por parte de las empresas proveedoras del servicio de Internet, a nivel de Lima y Callao

La Ley N° 30254, Ley de Promoción para el Uso Seguro y Responsable de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por Niños, Niñas y Adolescentes, declaró de interés nacional “la generación y puesta en marcha de políticas de Estado destinadas a informar y educar en forma integral a la población sobre el uso responsable de las TIC, en atención al interés superior del niño y para dar prioridad al uso de las mismas por los niños, niñas y adolescentes”¹¹³. La misma Ley en su artículo 6° busca impulsar la participación del sector privado en las campañas de sensibilización/capacitación/información que realicen para la promoción del uso seguro y responsable de las TIC. Para ello se busca involucrar a las empresas operadoras de servicios de acceso a Internet, colegios privados, universidades, entidades dedicadas a la protección del menor y cualquier otra empresa u organización interesada en participar.

El Reglamento de la Ley, aprobado por Decreto Supremo N° 093-2019-PCM entiende el concepto de uso seguro y responsable de las TIC como “la realización de prácticas y cuidados para evitar un peligro, daño, vulnerabilidad o riesgo, o que impliquen la consciencia de las consecuencias de estas acciones”¹¹⁴.

Sin embargo, el concepto de uso seguro y responsable que se maneja en la doctrina y en los documentos de organizaciones no gubernamentales que han trabajado el tema de prevención de la violencia contra la niñez y la adolescencia en entornos virtuales es mucho más amplio y comprende lo siguiente:

¹¹³ Ley de Promoción del Uso Seguro y Responsable de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por Niños, Niñas y Adolescentes, Ley 30254, artículo 2°.

¹¹⁴ Reglamento de la Ley de Promoción del Uso Seguro y Responsable de las TIC, aprobado por Decreto Supremo N° 093-2019-PCM, artículo 3.5

“a) El Uso Seguro: pone de manifiesto la creación de condiciones necesarias por parte de los garantes de derechos. b) El Uso Responsable: hace referencia al derecho y la capacidad de NNA de aplicar sus propios recursos personales y sociales para evitar y prevenir vulneraciones a sus derechos, así como para promover prácticas positivas de convivencia en el uso del Internet”¹¹⁵.

De este modo el uso seguro, hace referencia a la creación de condiciones de seguridad para los niños, niñas y adolescentes en los entornos virtuales, como responsabilidad del garante principal que es el Estado, y, en virtud del principio de co-responsabilidad, también como responsabilidad de las empresas.

El uso responsable, hace referencia al conjunto de habilidades digitales que pueden utilizar los niños, niñas y adolescentes para su auto-cuidado y para la prevención de situaciones de violencia en los entornos virtuales, así como su responsabilidad como ciudadanos digitales de mantener buenas prácticas de convivencia en el ciberespacio, evitando conductas nocivas como podrían ser el sexting, el ciberacoso o ciberbullying, entre otras.

Por otro lado, de acuerdo a lo dispuesto por la mencionada Ley y su Reglamento, las empresas operadoras del servicio de internet están obligadas a informar a sus potenciales abonados, antes de establecer la relación contractual, sobre la posibilidad de establecer filtros gratuitos u onerosos que bloqueen el acceso a contenidos violentos y pornográficos.

Las empresas operadoras del servicio de internet deben informar el o los dispositivos digitales en los que pueden ser utilizados dichos filtros, los cuales serán de elección del abonado conforme a sus necesidades”, precisa la norma.

Las empresas también están obligadas a difundir a través de sus principales canales de comunicación la posibilidad que tienen los usuarios de establecer filtros, así como informar cada vez que se les solicite información.

“En los contratos entre las empresas operadoras del servicio de internet y los usuarios también se debe posibilitar el uso de los filtros gratuitos u onerosos antes, durante o después de la suscripción de los mismos”, detalla”¹¹⁶.

El Reglamento de la Ley 30254, establece que el OSIPTEL, en el marco de sus competencias, se encargará de realizar las adecuaciones normativas que resulten necesarias para la implementación de lo dispuesto en la Ley 30254 y su Reglamento. Cabe señalar que de acuerdo al mandato legal de OSIPTEL, esta es la entidad encargada del cumplimiento y fiscalización de lo dispuesto en la Ley 30254 y su Reglamento, debiendo establecer el marco de infracciones y sanciones correspondientes. En este sentido, OSIPTEL nos ha informado mediante Carta N° 00857-GG/OSIPTEL, que esta entidad, en virtud de la Resolución de Consejo Directivo N° 096-2018-CD/OSIPTEL, que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, exige a las empresas

¹¹⁶ Redacción Gestión, “Empresas deben informar qué tipo de filtro tienen para evitar que pornografía llegue a los niños” (sitio web), Lima, Diario Gestión, 2019, <https://gestion.pe/peru/empresas-deben-informar-tipo-filtro-evitar-pornografia-llegue-ninos-266797-noticia/>, (consulta: 02 de Agosto de 2020)



Las niñas y niños pueden aprender habilidades digitales para su auto-cuidado.

operadoras que remitan al OSIPTEL una copia del modelo de contrato de abonado y sus anexos si los hubiere, independientemente de la modalidad de contratación realizada, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio. Asimismo, la empresa operadora se encuentra prohibida de incluir en sus modelos de contrato de abonado, cláusulas que no se ajusten a la normatividad vigente.

Adicionalmente, en la carta antes mencionada OSIPTEL señala que se encuentran supervisando que los contratos de abonado de las empresas operadoras que brindan el servicio de Internet, contengan toda la información establecida por las normas vigentes; sin embargo por razones de confidencialidad no se puede informar sobre cuáles empresas están cumpliendo con la Ley N° 30254 y su Reglamento, y cuáles no lo están haciendo.

OSIPTEL también ha señalado en la carta en mención que no se están desarrollando acciones de supervisión relacionadas exclusivamente con el cumplimiento de la Ley N° 30254 y su Reglamento, sino supervisiones constantes para verificar el cumplimiento de parte de los operadores de todo el marco normativo vigente. Por otro lado, OSIPTEL tampoco ha informado de un marco de infracciones y sanciones relacionado con el incumplimiento de la Ley N° 30254 y su Reglamento.

Esto nos lleva a deducir que, aunque hay obligaciones generales de cumplimiento del marco normativo vigente para todos los operadores del servicio de Internet, no se han desarrollado normas regulatorias específicas sobre infracciones y sanciones derivadas del incumplimiento de la Ley N° 30254 y su Reglamento. Asimismo, en base a la amplia revisión de fuentes y las consultas realizadas, podemos concluir que no hay, hasta la fecha, ninguna evaluación o balance sobre el cumplimiento de la Ley 30254 y su Reglamento.

Habiéndose realizado procesos consultivos con las empresas que se incluyeron en este mapeo, podemos concluir que Telefónica del Perú, América Móvil/Claro Perú cumplen con las disposiciones de la Ley 30254 de Promoción del Uso Seguro y Responsable de las TIC para los Niños, Niñas y Adolescentes y su Reglamento. Estas empresas ofrecen a sus clientes la posibilidad de contratar filtros contra la pornografía y otros contenidos violentos e inadecuados, lo cual se pudo verificar en los modelos de contratos de las empresas mencionadas.

En el caso de la empresa Bitel, la misma hace uso de sus canales informativos para dar a conocer a los usuarios de los servicios de control parental (filtros) que podría ofrecer a sus abonados, en el marco de la Ley 30254 y su Reglamento. Sin embargo no se evidencia que esta información se incluya en los contratos con los abonados.

Dentro del Grupo Entel, la empresa Americatel ofrece los filtros contra la pornografía y otros contenidos violentos e inadecuados, en los contratos dirigidos a empresas. En el caso de contratarse o solicitarse el servicio de Internet para personas individuales o familias, la empresa puede ofrecer algunas herramientas de control parental (filtros), pero esto no se evidencia en los modelos de contrato.

En el caso de la empresa Cuy Móvil, no se ofrecen los filtros contra pornografía y otros contenidos inadecuados, pues la empresa utiliza la red virtual de Claro, y no se ha llegado a un acuerdo con esta última empresa respecto al tema de los filtros. Asimismo, los planes de la empresa Cuy Móvil no están sujetos a un contrato, y en caso de ofrecerse el servicio de filtros de manera onerosa, estos podrían resultar más costosos que los propios planes de la empresa, los cuales son muy económicos.

Las otras empresas analizadas (Optical Technologies, Convergía Perú e Impsat Perú), que ofrecen básicamente servicios y soluciones tecnológicas a empresas, no ofrecen los filtros contra pornografía y otros contenidos inadecuados.

Hechas las consultas a las empresas sobre cuántos usuarios han contratado filtros contra la pornografía infantil y otros contenidos inadecuados, se nos indicó que esta información es de carácter confidencial.

Cabe resaltar que, de las empresas de telefonía móvil e Internet antes mencionadas, únicamente Telefónica del Perú y en menor medida el Grupo Entel han realizado campañas que fomenten el uso seguro y responsable de las TIC de parte de niños, niñas y adolescentes, tal como fue descrito en los capítulos anteriores. No obstante, estas acciones no corresponden a un plan de implementación de la Ley 30254 y su Reglamento, que haya sido impulsado por alguna entidad pública.

Capítulo 6.

Iniciativas en las casas matrices que se podrían aplicar en el Perú.

A partir de las constataciones hechas con las empresas de telecomunicaciones en el Perú, observamos que hay procesos valiosos que se han desarrollado en sus casas matrices, pero que no se han implementado en nuestro país. Por ello consideramos relevante analizar las experiencias más relevantes de las casas matrices, que tienen un alto potencial de replicabilidad en el contexto peruano, y que podrían complementar los procesos ya existentes.

6.1 Iniciativas en Telefónica (Sede) Desarrollo de la aplicación “Protégete”

En el año 2014, el Centro de Seguridad para Menores en Internet PROTEGELES.COM, en colaboración con las principales operadoras de telecomunicaciones de España, Telefónica, Vodafone, Orange y Yoigo, lanzaron la aplicación “Protégete”, dirigida a niños, niñas y adolescentes.

La aplicación es totalmente gratuita y descargable tanto desde las tiendas en línea Google Play como Apple Store. Al instalarla y utilizarla pone a las personas menores de edad directamente en contacto con los abogados, psicólogos y expertos en seguridad del Centro de Seguridad en Internet PROTEGELES, a fin de brindarles apoyo y soporte en línea.

PROTÉGETE permitiría a los niños, niñas y adolescentes, en cualquier momento y desde cualquier lugar, realizar las siguientes acciones:

Realizar una denuncia anónima sobre un contenido ilegal o nocivo que hayan encontrado en Internet.

A

Pedir ayuda ante situaciones de acoso escolar en Internet (ciberbullying), de acoso sexual hacia menores (grooming), usurpaciones de identidad en Redes Sociales y otras situaciones conflictivas en las que se puedan llegar a encontrar.

B

Determinar el nivel de conocimientos básicos que debieran tener sobre seguridad y uso responsable de las TIC. La app dispone de un test autoevaluable, que formula preguntas a los niños, niñas y adolescentes y va corrigiendo sus respuestas¹¹⁷.

C

Cabe resaltar que los niños, niñas y adolescentes dieron una valoración positiva sobre esta aplicación, la cual les ha resultado de fácil manejo y comprensión. Respecto a esta iniciativa, debemos resaltar lo siguiente:

PROTEGETE tiene la ventaja de ser una aplicativo móvil, lo cual facilita su uso y la convierte en una herramienta práctica y de rápida acción.

A

En el Perú contamos con el portal Seguros por Internet, pero el mismo no tiene su correlato en un aplicativo móvil que facilite su uso.

B

El aplicativo tiene la ventaja de ofrecer soporte psico-emocional a los niños, niñas y adolescentes que estén experimentando una situación de violencia en el uso de las TIC, dado que conecta a las personas menores de edad con abogados, psicólogos y expertos en la temática.

C

Desarrollo de la aplicación Movistar Junior

En Diciembre de 2018, se lanza esta aplicación de entretenimiento de Movistar Plus para los niños, niñas y adolescentes, hasta los 12 años, que les permite ingresar a canales de televisión, videos musicales y otros contenidos infantiles bajo demanda. Asimismo, esta aplicación móvil sirve como herramienta de control parental donde los padres de familia pueden controlar los contenidos que observan sus hijos e hijas y el tiempo que permanecen en línea. La aplicación es representada por una mascota virtual llamada “Jappy”, la cual a través de su canal de YouToube brinda consejos sobre buen uso del Internet y los dispositivos digitales a los niños y niñas.

¹¹⁷ Telefónica S.A, Protégete, nueva app gratuita para denunciar el ciberacoso de los menores en Internet (sitio web), Madrid, 2014, <https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/articulo/-/blogs/protegete-nueva-app-gratuita-para-denunciar-el-ciberacoso-de-los-menores-en-internet> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

En el Perú no se han desarrollado aplicativos móviles de entretenimiento, educación, y simultáneamente de control parental. Este tipos de aplicativos tienen como valor agregado brindar información sobre uso seguro y responsable de las TIC para los niños y niñas, en un lenguaje sencillo y lúdico. Asimismo, cabe resaltar que los niños y niñas suelen prestar mayor atención a los consejos que proceden de un personaje ficticio infantil, que aquellos que vengan de sus padres o maestros.

Bloqueo de contenidos inadecuados

A nivel de España, Telefónica participa de numerosos grupos de trabajo que fomentan el uso responsable e inteligente de la tecnología entre los más jóvenes. Esta colaboración de la industria facilita la búsqueda conjunta de soluciones que requieren la intervención de las distintas partes de la cadena de valor para un entorno más seguro en el uso de internet desde todas las plataformas (PC, tabletas, smartphones, etc.) y disponibles para los distintos tipos de acceso a internet (fijo, móvil, wifi...).

Del mismo modo, en Telefónica la empresa lucha de manera proactiva contra los contenidos e imágenes de pornografía infantil en la Red y, para ello, procede al bloqueo de estos materiales siguiendo las pautas y las listas proporcionadas por la Internet Watch Foundation en los siguientes países: Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Nicaragua, México, Panamá, Perú, Reino Unido, Uruguay y Venezuela¹¹⁸.

Aunque el sitio web de la casa matriz nos hace mención de sistemas de bloqueo sistemáticos de páginas de pornografía infantil también en el Perú, en la amplia documentación revisada y recibida no se ha encontrado información sobre este tema.

Campañas contra el grooming

En el año 2017, Movistar México de la mano de la agencia de publicidad Young & Rubicam, unieron esfuerzos para realizar una campaña contra la problemática del grooming titulada “Love Story”, la cual tuvo una gran acogida y repercusión, y luego fue presentada en otros países como Guatemala, España y Argentina. La campaña logró ser vista por más de 21 millones de personas.

En el Perú, si bien es cierto existe la estrategia “Alto al Ciberacoso”, la misma no ha incluido hasta la fecha, campañas comunicacionales de prevención del grooming, que tengan un relevante impacto mediático. Dado que las cifras de dicho delito en el Perú son preocupantes, sería importante que se difundan campañas publicitarias sobre esta temática a través de espacios televisivos como virtuales (canales de YouTube por ejemplo) a fin de concientizar y sensibilizar a la población.

¹¹⁸ Telefónica S.A, Negocio Responsable/Menores/Bloqueamos contenidos con Pornografía Infantil en la Red, siguiendo las pautas y las listas de la Internet Watch Foundation (sitio web), <https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/bienestar-digital/menores/presentacion> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

Los aplicativos móviles de entretenimiento y educación para niñas y niños, deben ser tener un lenguaje sencillo y lúdico.

6.2 Iniciativas en América Móvil/Claro (Sede)

Tal como se señaló en la sección anterior, América Móvil como empresa ha participado activamente en el Programa “Nos Importa” (We Care) desde 2012, el cual está liderado por GSMA (Groupe Speciale Mobile Association), que representa los intereses de los operadores de servicios móviles de todo el mundo. Uno de los componentes del programa es el referido a Protección Infantil que consiste en encontrar maneras de proteger a los niños de contenido inseguro en línea.

Actualmente la sección específica del programa de protección infantil contra la violencia en línea del programa We Care abarca los siguientes países: Argentina, Brasil, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, y Nicaragua¹¹⁹.

En el caso de México, las organizaciones de la sociedad civil tales como Alianza por la Seguridad en Internet (ASI) y el Consejo de Ciudadanos de la Ciudad de México, la GSMA, los operadores móviles mexicanos y la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL) se han comprometido a las siguientes acciones para ayudar a proteger a los niños en línea:

- *Firmar un acuerdo con ASI para respaldar la notificación de contenido ilegal en línea al sitio web de ASI utilizando un dispositivo móvil;*
- *Promover los canales para informar contenido ilegal sobre pornografía infantil, tráfico sexual y explotación a través de SMS y redes sociales; y*
- *Ampliar el alcance del acuerdo con El Consejo Ciudadano para incluir la protección de los niños en casos de bullying y abuso y el uso de la línea de ayuda gratuita * 5533¹²⁰.*

En el Perú, el Programa We Care solo se implementó para dar respuestas ante desastres naturales, y fue firmado por todos los operadores móviles principales del país en el 2017.

6.3 Iniciativas en Entel (Sede)

En el portal web de Entel Chile (casa matriz de la empresa), hay una sección llamada “Internet Segura”, en la cual se encuentra información sobre los siguientes puntos:

¹¹⁹ América Móvil, Informe de Sustentabilidad 2018, Resumen Ejecutivo, México, 2018, pág. 14 http://q4live.s22.clientfiles.s3-website-us-east-1.amazonaws.com/604986553/files/doc_downloads/sustainability/es/2019/07/RESUMEN-EJECUTIVO-IS-2018-V3.pdf

¹²⁰ http://q4live.s22.clientfiles.s3-website-us-east-1.amazonaws.com/604986553/files/doc_downloads/sustainability/es/2019/07/RESUMEN-EJECUTIVO-IS-2018-V3.pdf (consulta: 04 de Agosto de 2020)

- Nuevas formas de relacionamiento a través de Internet y otros medios digitales
- Las responsabilidades de guiado de parte de los adultos respecto a los niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales
- Consejos para una navegación más segura
- Peligros/riesgos para los niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales; explicando cada uno de ellos.
- Otras recomendaciones preventivas de situaciones de riesgo
- Acciones a tomar frente a un caso de violencia sexual en línea, entre las que se incluye cómo denunciar un caso a la Brigada del Cibercrimen en Chile.
- Fiscalización de parte del Estado, incluyendo instalación cámaras de seguridad en los jardines infantiles¹²¹.

En el caso de Entel Perú, no se cuenta con una sección detallada respecto a los riesgos en los entornos digitales para los niños, niñas y adolescentes, ni tampoco sobre medidas preventivas o acciones de soporte frente a un caso concreto. Únicamente se emitió una nota informativa por el Día del Niño en el año 2019 sobre recomendaciones para un uso seguro de los teléfonos celulares.

Más allá de la sección web informativa, Entel Chile no ha implementado políticas, planes, programas, proyectos, actividades o servicios para la prevención y el combate de la violencia sexual contra los niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales.

6.4 Iniciativas en Viettel Global (Sede de BITEL)

En el caso de la casa matriz de Bitel, Viettel Global, basada en Hanoi, Vietnam, se lleva a cabo el proyecto Internet Schools el cual, si bien también se ha implementado en el Perú para mejorar la conectividad a Internet de las escuelas públicas, en el caso de Vietnam ha implicado adicionalmente la instalación de un software educativo el cual sirve tanto a los maestros como a los padres de familia para monitorear el desempeño académico de los niños, niñas y adolescentes. Asimismo, este programa tiene la posibilidad de enviar reportes sobre la asistencia y la disciplina de los alumnos. Aunque el programa es bastante sofisticado y completo para efectos educativos, no se menciona nada específico sobre control de contenidos inadecuados para los niños, niñas y adolescentes.

Las demás empresas analizadas no tienen políticas, planes, programas, proyectos, actividades ni servicios relacionados con la prevención y combate de la violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales.

¹²¹ GSMA Latin America, GSMA launches “We Care” consumer protection initiatives in Mexico with nation’s mobile operators (sitio web), 2015, <https://www.gsma.com/latinamerica/we-care-mexico/> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

Capítulo 7.

Conclusiones

Después de realizado un análisis exhaustivo de las políticas, planes, programas, proyectos, actividades y servicios de las empresas de TIC en el Perú, que operan a nivel de Lima y Callao, podemos destacar principalmente las siguientes conclusiones:

Hace falta una mayor sensibilización e información de la mayor parte de las empresas de TIC respecto al impacto directo e indirecto de sus operaciones en las vidas de niños, niñas y adolescentes. En este sentido, hacen falta mayores intervenciones del Estado para incentivar y promover la implementación de buenas prácticas de parte de las empresas de TIC para la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes contra toda forma de violencia, informando sobre el impacto positivo de las mismas. De otro lado, la sociedad civil puede complementar los esfuerzos del Estado, informando sobre los impactos de la tecnología en los procesos de desarrollo de la niñez y la adolescencia, sobre la gravedad de las situaciones de violencia sexual que se pueden dar en el uso de las TIC y sobre la responsabilidad que le atañe al sector empresarial para desarrollar y asegurar plataformas virtuales seguras para los niños, niñas y adolescentes.

A

La mayoría de empresas de TIC no cuentan con programas estructurados de debida diligencia (due diligence) para evaluar los impactos potenciales de sus productos y servicios en la vida de los niños, niñas y adolescentes. Estos procesos de evaluación previa deberían ser exigidos por el Estado a través del organismo regulador correspondiente (OSIPTEL). Asimismo, se puede requerir el apoyo de organizaciones de la sociedad civil con conocimiento del tema de uso seguro y responsable de las TIC, para asegurar procesos más exitosos y transparentes.

B



Las empresas no especifican con claridad en sus políticas qué acciones se adoptarían en caso se determinara una situación de violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes en sus cadenas de suministro y qué consecuencias tendría esta situación para la relación contractual con sus proveedores.

C

Ninguna de las empresas de TIC en el país ha tomado en consideración las voces, opiniones y percepciones de los niños, niñas y adolescentes respecto al impacto de la tecnología en sus vidas, respecto a sus usos y costumbres en línea y respecto a las situaciones que son identificadas como riesgos por ellos mismos. De este modo, las escasas políticas, planes, programas, proyectos, actividades y servicios que se han implementado para la protección de los niños, niñas y adolescentes contra la violencia sexual en entornos virtuales se han desarrollado sin tomar en consideración la opinión de las personas menores de edad como usuarios de las TIC.

D

En todas las empresas, existe una gran necesidad de crear canales informativos amigables con los niños y niñas menores de 13 años. Estos canales deben utilizar un lenguaje sencillo y podrían estar asociados a algún personaje ficticio que llame la atención de los más pequeños.

E

Las empresas de TIC en el Perú no están realizando actualmente campañas comunicacionales de gran escala, a través de los medios de comunicación, para informar sobre los riesgos en el uso del Internet y los medios digitales para los niños, niñas y adolescentes; y sobre las herramientas tecnológicas para prevenirlos.

F

Hacen falta protocolos de intervención, colaboración y actuación que incorporen a las empresas de TIC para trabajar de manera conjunta con el Estado y la sociedad civil en la prevención y combate de la violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes en entornos digitales.

G

Ninguna de las empresas de TIC analizadas cuentan actualmente con aplicaciones móviles que sean de utilidad para los niños, niñas y adolescentes; y también para sus padres y maestros, que permitan facilitar información sobre prevención de riesgos en un lenguaje sencillo y amigable, que permitan realizar reportes en línea y que redireccionen hacia sistemas de soporte legal y psicológico.

H

Las empresas de TIC no se encuentran promocionando o publicitando a gran escala los programas y aplicativos de control parental, explicando al público en general sobre las ventajas y beneficios de los mismos.

I

Existen iniciativas desarrolladas por parte de las casas matrices de las empresas de TIC, las cuales no se han replicado o adoptado en el Perú, postergando acciones claves que podrían beneficiar a los niños, niñas y adolescentes.

J

Si bien varias de las empresas de TIC han suscrito instrumentos internacionales tales como el Pacto Global de Naciones Unidas, los ODSs, los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos; no se evidencia conocimiento de los Derechos del Niño y Principios Empresariales, la cual es una herramienta que ayudaría a desarrollar plataformas virtuales seguras para los niños, niñas y adolescentes.

K

Capítulo 8.

Elaboración de propuestas y recomendaciones para la acción

8.1 Estrategias que incluyan indicadores de seguimiento, para proporcionar información a niños, niñas y adolescentes sobre la accesibilidad a recursos en línea, seguros y de alta calidad

En esta sección se presentarán un conjunto de indicadores mínimos de seguimiento que las empresas de TIC deberían de implementar en diferentes niveles. Estos indicadores servirían para realizar un acompañamiento de parte de la sociedad civil y del Estado a las acciones que desarrollen las empresas de TIC en favor de los derechos de niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales. Asimismo, estos indicadores constituyen estándares mínimos para que las empresas de TIC cuenten con políticas y planes sólidos en favor de la niñez y la adolescencia; así como para asegurar que brinden una experiencia de navegación segura y de alta calidad.

Al costado de cada indicador se colocará el nivel del mismo, del 1 al 3, donde I1 se considera un indicador básico, I2 un indicador intermedio e I3 indicador complejo. La idea es que las empresas de modo progresivo puedan ir cumpliendo todos los indicadores.

Debemos señalar que esta es solo una propuesta metodológica simplificada, pues existen otros documentos y directrices que ofrecen una panorámica más amplia y pormenorizada de los compromisos que las empresas de TIC deberían cumplir respecto a los derechos de niños, niñas y adolescentes. Por ejemplo: las Directrices de ITU y UNICEF sobre la protección de la infancia en línea para la industria o las Políticas de GSMA y UNICEF sobre notificación y retirada para eliminar contenido de abuso sexual infantil en línea.

Los indicadores que proponemos son los siguientes:

En relación a las políticas institucionales:

- Contar con una política institucional de rechazo de toda forma de violencia hacia los niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales, la cual podría incluir lineamientos para el uso seguro y responsable de las TIC que la empresa se compromete a promover. (I1)
- Contar con una Política con los Proveedores donde se les exija a los mismos que también cuenten con una política de rechazo de la violencia hacia los niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales. No se deberían celebrar contratos con proveedores que se nieguen a suscribir dicha política o a implementarla. En caso que durante la relación contractual se evidencie que el proveedor está incumpliendo la Política de Protección de la Niñez, los contratos deberían resolverse. (I1)
- Contar con un Código de Ética donde se establezca el compromiso institucional de capacitar a los trabajadores de la empresa sobre la importancia de la protección de los niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales y las implicancias del uso seguro y responsable de las TIC. (I1)
- Existencia de canales de reporte o de denuncia para que los trabajadores informen sobre situaciones de vulneración a los derechos del niño de los cuales tengan conocimiento, y que se deriven de las operaciones de la empresa de TIC. (I1)
- Contar con una política de privacidad y protección de datos específica para niños, niñas y adolescentes. (I1)

A

En relación al cumplimiento de la Ley y las regulaciones nacionales

- Cumplimiento con todas las Leyes, reglamentos y demás normas legales del ordenamiento nacional que busquen garantizar la protección de niños, niñas y adolescentes contra la violencia sexual en entornos virtuales y que promuevan el uso seguro y responsable de las TIC. (I1)

B

En relación con los procesos de debida diligencia

- Existencia de un procedimiento/s para la evaluación de impactos directos e indirectos en la vida de los niños, niñas y adolescentes cada vez que se lance al mercado un nuevo producto o servicio que podría ser utilizado por las personas menores de edad. Debe existir un procedimiento al interior de la empresa para asegurar que estos procesos de debida diligencia se lleven a cabo, con un especial énfasis en la protección de la niñez y la adolescencia. (I1)
- Existencia de plan/es de mitigación de impactos negativos en la vida de niños, niñas y adolescentes que se desprendan de las actividades u operaciones de la empresa de TIC. (I1)

C

En relación al fomento de la participación de niños, niñas y adolescentes en los asuntos que les conciernen

- Existencia de mecanismos establecidos para llevar a cabo procesos consultivos con niños, niñas y adolescentes para conocer sus opiniones o percepciones sobre un nuevo producto o servicio de las empresas de TIC que sería lanzado en el mercado. Estos procesos consultivos no deberían ser meros estudios de mercado, sino que deben consistir en la creación de espacios de diálogo donde la niñez tenga un rol más protagónico y pueda emitir opiniones sobre la calidad y la seguridad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa de TIC. (I1)
- Existencia de mecanismos establecidos para asegurar la participación de los niños, niñas y adolescentes en los procesos de planificación y diseño de un nuevo producto o servicio. Las organizaciones de la sociedad civil pueden participar apoyando a las empresas en estos procesos para asegurar que la participación infantil cumpla con estándares éticos y de protección. (I3)
- Existencia de planes y procesos de participación infantil inclusivos que permitan escuchar las voces y percepciones de los más excluidos de la sociedad, tales como los niños, niñas y adolescentes con discapacidad, aquellos pertenecientes a diferentes grupos étnicos, entre otros. (I2)
- Programación periódica de actividades donde los niños, niñas y adolescentes puedan expresarse a través la creación y el diseño de videos, canciones, manifiestos, entre otros; en los cuales puedan plasmar sus inquietudes y preocupaciones respecto al uso de las TIC. (I1)

D

Respecto al reporte, notificación y remoción de contenidos inadecuados

- Tener establecidos canales de reporte/denuncia amigables de parte de los usuarios del servicio sobre situaciones de violencia hacia los niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales. (I1)
- Tener establecidos mecanismos específicos de reporte/denuncia amigables con los niños, niñas y adolescentes que les permitan informar sobre situaciones de violencia en entornos virtuales. (I1)
- Establecer sistemas de seguimiento de los reportes/denuncias recibidos que permitan informar a los denunciantes (sean adultos o niños) sobre la situación del caso. (I1)
- Contar con procedimientos establecidos para la notificación, retirada y bloqueo de material de abuso sexual infantil en línea, en coordinación con las autoridades competentes, y en concordancia con la legislación vigente. (I1)
- Contar con protocolos claros de comunicación y colaboración con las autoridades competentes para la notificación, retirada o bloqueo de material de abuso sexual infantil en línea. (I1)

E

Respecto a los programas de Alfabetización Digital

- Contar con programas o planes de alfabetización digital de niños, niñas y adolescentes que les permitan desarrollar habilidades y destrezas para auto-protegerse en los entornos virtuales. (I2)
- Contar con programas o planes de alfabetización digital de padres, madres, cuidadores y maestros que les permitan desarrollar habilidades digitales para un mejor guiado y orientación de los niños, niñas y adolescentes sobre medidas de protección en los entornos virtuales. (I2)

F

Respecto a la incidencia pública y las campañas de comunicación

- Desarrollo anual de alguna campaña de información y comunicación sobre los riesgos para los niños, niñas y adolescentes del uso de las TIC; y sobre los mecanismos de auto-protección y auto-cuidado que deberían considerarse. (I1)
- Apoyo de al menos una iniciativa del Estado y de la sociedad civil para concientizar a la población en general y a los niños, niñas y adolescentes en particular sobre las implicancias del uso seguro y responsable de las TIC. (I1)
- Reportes de sostenibilidad que informan adecuadamente sobre las acciones de la empresa para la protección de los niños, niñas y adolescentes contra la violencia sexual en entornos virtuales. (I1)

G

8.2 Recomendaciones finales para las empresas

Todas las empresas de TIC deberían tener políticas claras de protección de los niños, niñas y adolescentes contra la violencia sexual en entornos virtuales, las cuales deben ser ampliamente difundidas con sus empleados, con sus proveedores y con sus clientes, a través de diferentes canales de comunicación.

A

Contar con política de proveedores, en la cual se les exija estándares éticos de rechazo de cualquier forma de violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales. Los contratos con proveedores que incumplan con dicha política deberían ser rescindidos.

B

Impulsar en sus programas de Responsabilidad Social Empresarial iniciativas tendientes a la protección de niños, niñas y adolescentes contra la violencia sexual en entornos virtuales.

C

Las empresas deberían apoyar con su know how y experiencia los esfuerzos de las autoridades del Estado y de la sociedad civil para hacer frente a los delitos sexuales contra los niños, niñas y adolescentes que se cometen en los entornos virtuales. Asimismo, las empresas de TIC deberían proponer de manera proactiva (al Estado y a la sociedad civil) soluciones tecnológicas para hacer frente a la violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales.

D

Los planes, programas y proyectos de Alfabetización Digital de las empresas de TIC deberían incluir capacitaciones/cursos sobre uso seguro y responsable de las redes sociales, herramientas de configuración y protección de la privacidad, habilidades para el bloqueo de contenidos inadecuados; así como información integral sobre los riesgos en el uso de las TIC para las personas menores de edad y cómo enfrentarlos. Los programas de alfabetización digital deben prestar especial importancia en el desarrollo de habilidades digitales de padres, madres y maestros; a fin de enseñarles a guiar a sus hijos y alumnos en la identificación y prevención de riesgos en entornos virtuales.

E

Las empresas de TIC deberían desarrollar programas para informar a los padres, madres, cuidadores y maestros sobre cómo realizar adecuadamente una buena mediación parental activa, que permita generar puentes de diálogo entre padres e hijos y entre maestros y alumnos sobre el uso seguro y responsable de las TIC. El objetivo es desarrollar una confianza, a pesar de la brecha generacional, para guiar de una forma más constructiva a los niños, niñas y adolescentes. El desarrollo e implementación de filtros nunca podrá reemplazar una mediación parental activa bien llevada. En el caso que los filtros o sistemas de control parental, impulsados por las empresas de TIC, “vigilen” los contenidos a los que los niños, niñas y adolescentes acceden en los entornos virtuales, esto debe ser previamente informado y conversado con la persona menor de edad, pues de lo contrario la relación de confianza con los adultos se puede ver mermada.

F

Todas las empresas de TIC, que ofrecen el servicio de Internet y telefonía móvil a personas individuales, deberían implementar canales de reporte/denuncia de situaciones de violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes en sus entornos virtuales, los cuales deben ser amigables para las personas menores de edad, de respuesta rápida y efectiva y que se redireccionen a las autoridades del Estado competentes.

G

Desarrollar campañas comunicacionales de gran escala que informen a la sociedad y a los mismos niños, niñas y adolescentes, sobre las oportunidades que ofrecen las TIC, pero también sobre sus riesgos. Estas campañas deberían ser diseñadas con un lenguaje lúdico y sencillo, incorporando las voces de los niños y niñas y considerando rangos de edades.

H

Recurrir a figuras mediáticas, de importancia para los niños, niñas y adolescentes, tales como los YouTubers, influenciadores o bloggers, a fin de que los mismos puedan emitir mensajes claves, usando su propio estilo, para la protección de las personas menores de edad contra la violencia sexual en entornos virtuales; así como para la promoción de un uso seguro y responsable de las TIC.

I

Se recomienda a las empresas, considerar en la toma de decisiones, las voces, usos, costumbres y percepciones de los niños, niñas y adolescentes, no solo para la realización de estudios de mercado, sino también para fomentar la inclusión de personas menores de edad en la toma de decisiones al interior de la empresa. Por ejemplo, incluir a un niño, niña o adolescente como vocero en su Consejo Directivo.

J

Impulsar la organización de actividades que motiven la creatividad de los mismos niños, niñas y adolescentes, a fin de que los mismos expresen sus percepciones, opiniones y vivencias, sobre el uso seguro y responsable de las TIC, a través de concursos, actividades escolares y comunitarias, entre otras acciones.

K

Trabajar estrechamente con el Estado, la sociedad civil y los organismos internacionales a fin de elaborar y fortalecer sistemas efectivos de notificación, bloqueo y retirada de contenidos de abuso sexual infantil en línea, utilizando al máximo las herramientas tecnológicas de las empresas de TIC.

L

8.3 Recomendaciones finales para operadores del Estado

Para la Presidencia del Consejo de Ministros

Liderar la verificación del cumplimiento de las recomendaciones plasmadas en el presente informe, articulando a las diferentes entidades del Estado.

A

Crear, en coordinación con los demás sectores, espacios de discusión y diálogo con las empresas de TIC, a fin de mejorar las acciones de prevención de la violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales.

B

Identificar, sistematizar y difundir buenas prácticas implementadas por las empresas de TIC para la prevención y el combate de la violencia sexual en línea contra los niños, niñas y adolescentes.

C

Agilizar la puesta en marcha de acciones de promoción del uso seguro y responsable de las TIC para niños, niñas y adolescentes en su calidad de Presidente de la Comisión Especial, creada por el artículo 3° de la Ley 30254.

D

Para el Ministerio de Educación

Impulsar, en coordinación con las empresas de TIC, la realización de campañas educativas comunicacionales que informen a la población en general sobre las consecuencias legales y sociales de la violencia sexual contra los niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales.

E

Mejorar las técnicas de recojo de información a través del portal SISEVE, a fin de que se refleje de una mejor manera las diferentes modalidades de violencia en línea hacia los niños, niñas y adolescentes en los reportes del sistema.

F

Reforzar la implementación de programas de promoción del uso seguro y responsable de las TIC y la ciudadanía digital en el marco de la educación remota.

G

Para el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Asegurar que los servicios de contención, y apoyo psicológico y legal a las víctimas de violencia sexual en entornos virtuales, se vinculen de forma fluida y eficiente con las iniciativas y mecanismos diseñados por las empresas para hacer frente a los delitos sexuales contra niños, niñas y adolescentes en el ciberespacio.

H

Impulsar procesos participativos donde las voces de los niños, niñas y adolescentes sean escuchadas por parte de las empresas de TIC, para el diseño de sus políticas, planes, programas y proyectos.

I

Para el Poder Judicial

Impulsar la creación de Fiscalías y Juzgados especializados en delitos informáticos.

J

Para el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Difundir entre las empresas de TIC la aplicación e importancia de instrumentos internacionales tales como los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos y los Derechos del Niño y Principios Empresariales.

K

Para el OSIPTEL

Establecer un marco regulatorio específico de infracciones y sanciones para las empresas que incumplan con las disposiciones contenidas en la Ley N° 30254 y su Reglamento.

L

Fortalecer los mecanismos de fiscalización de las empresas de TIC respecto al cumplimiento de la Ley 30254 sobre Promoción del Uso Seguro y Responsable de las TIC para los Niños, Niñas y Adolescentes y su Reglamento, a fin de asegurar que el ofrecimiento de filtros, gratuitos u onerosos de pornografía y contenidos inadecuados se incluya en todos los contratos con los usuarios finales del servicio.

M

Para el Ministerio del Interior

Impulsar la creación de protocolos de colaboración y comunicación con las empresas de TIC para el reporte de casos de violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales; asegurando un plan de monitoreo y seguimiento de los reportes.

N



Foto de Katerina Holmes en Pexels

Niñas, niños y adolescentes deben tener conocer canales o líneas de denuncias para informar sobre situaciones de violencia en las redes.

Bibliografía

Agencia Andina, Trata de Personas: Desarrollan acciones de prevención para proteger a menores (sitio web), Lima, 2017 <https://andina.pe/agencia/noticia-trata-personas-desarrollan-acciones-prevencion-para-proteger-a-menores-676323.aspx> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

América Móvil, Código de Ética de América Móvil, (sitio web), México, 2019 https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_downloads/code_ethics/codigo-de-etica-espanol-2019.pdf (consulta: 04 de Agosto de 2020)

América Móvil, Informe de Sustentabilidad 2018, Resumen Ejecutivo, (sitio web), México, 2018 http://q4live.s22.clientfiles.s3-website-us-east-1.amazonaws.com/604986553/files/doc_downloads/sustainability/es/2019/07/RESUMEN-EJECUTIVO-IS-2018-V3.pdf (consulta: 04 de Agosto de 2020)

América Móvil, Informe de Sustentabilidad 2019, (sitio web), México, 2019 https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_downloads/sustainability/2020/07/v2/Informe-de-Sustentabilidad-2019.pdf (consulta: 04 de Agosto de 2020)

América Móvil, Política de Derechos Humanos (sitio web) https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_downloads/human_rights/Política_Der_hum.pdf (consulta: 04 de Agosto de 2020)

Asociación Civil Crecer en Red, Nota Conceptual elaborada para el Primer Encuentro Regional sobre Ciudadanía y Alfabetización Digital “Tecnologías para un Mundo Mejor”, Buenos Aires, 2015 (consulta: 04 de agosto)

Bitel, Reporte General, Responsabilidad Social, (sitio web), 2015 https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/5_raul_g_vietelbitel.pdf (consulta: 04 de Agosto de 2020)

Century Link, Code of Conduct, Doing the Right Things, (sitio web), Montreal, 2020 <http://www.centurylink.com/asset/aboutus/downloads/governance/ethics/CenturyLink%20Code%20of%20Conduct.pdf> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

Century Link, 2018 Corporate Responsibility Report, (sitio web) Montreal, 2018 <http://www.centurylink.com/asset/aboutus/downloads/community/Corporate-Social-Responsibility-Report.pdf> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

Claro Perú, Beneficios Adicionales/Norton Family, (sitio web) <https://www.claro.com.pe/personas/movil/beneficios-adicionales/control-parental/> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

Comité de los Derechos del Niño, Observación General N° 13, Derecho del Niño a no ser Víctima de ninguna forma de violencia, Ginebra, 2011

Consejo de Europa, Convenio del Consejo de Europa para la protección de los niños contra la explotación y el abuso sexual (Convenio de Lanzarote), artículo 18, (sitio web) <https://www.humanium.org/es/convenio-del-consejo-de-europa-para-la-proteccion-de-los-ninos-contra-la-explotacion-y-el-abuso-sexual/> (consulta: 02 de Agosto de 2020)

Cuy Móvil, ¿Qué es Cuy Móvil?, (sitio web) <https://cuy.pe/que-es-cuy> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

Diario El Tiempo, Indignante Panorama del Maltrato Infantil en Latinoamérica y el Caribe, Infografía (sitio web), Bogotá, 2019 <https://www.eltiempo.com/mundo/latinoamerica/cifras-de-violencia-contra-ninos-en-america-latina-y-el-caribe-367772> (consulta: 1 de Agosto de 2020)

Dialogando, Contacto, (sitio web) <https://dialogando.com.pe/category/identidad-digital/generacion-conectada/> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

ECPAT International, Cómo mantenernos seguros contra la Explotación Sexual en Internet, Una Guía para los más jóvenes, Bangkok, 2015

ECPAT España, “¿Qué es la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes?”, (sitio web) Madrid, 2020, <https://www.ecpat-spain.org/empresa.asp> (consulta: 02 de Agosto de 2020)

ECPAT International, Explotación Sexual Infantil en Línea (sitio web), Bangkok, 2016, <https://www.ecpat.org/what-we-do/online-child-sexual-exploitation/> (consulta: 02 de Agosto de 2020)

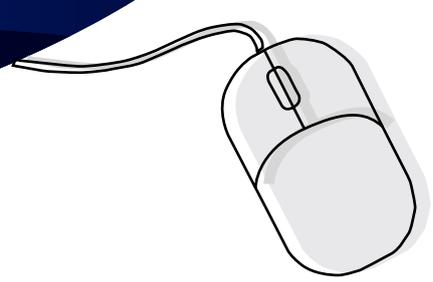
Educared, Curso de Alfabetización Digital, (sitio web), Fundación Telefónica <https://educared.fundaciontelefonica.com.pe/curso-virtual-alfabetizacion-digital/> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

Educared, ¿Quiénes somos?, (sitio web), Fundación Telefónica <https://educared.fundaciontelefonica.com.pe/quienes-somos/> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

Educared, Seguros en Internet, (sitio web), Fundación Telefónica https://educared.fundaciontelefonica.com.pe/uso_tic/seguros-en-internet/ (consulta: 04 de Agosto de 2020)

Educared, Uso Responsable de las TIC, (sitio web) <https://educared.fundaciontelefonica.com.pe/usi-responsable-de-las-tic/> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

Emprende Pyme.net ¿Qué son las políticas de una empresa?, (sitio web) <https://www.emprendepyme.net/que--las-politicas-de-una-empresa.html> (consulta 02 de Agosto de 2020)



Entel Chile, Internet Segura, (sitio web) http://personas.entel.cl/PortalPersonas/appmanager/entelpcs/personas?_nfpb=true&_pageLabel=P9200190671288032055608 (consulta: 04 de Agosto de 2020)

Entel Perú, Documentos Relacionados/Política de Sostenibilidad , (sitio web), Lima, 2019 https://www.entel.pe/wp-content/uploads/2020/01/Pol%C3%ADtica_sostenibilidad_v2.0.pdf consulta: 04 de Agosto de 2020)

Entel Perú, Código de Ética, (sitio web) https://www.entel.pe/wp-content/uploads/2020/01/C%C3%B3digo_de_%C3%A9tica.pdf (consulta: 04 de Agosto)

Entel Perú, Día del Niño, Recomendaciones y aplicaciones para el uso adecuado de celulares en menores, (sitio web), Lima, 2019 <https://www.entel.pe/noticias/dia-del-nino-recomendaciones-y-aplicaciones-para-el-uso-adecuado-de-celulares-en-menores/> (Consulta: 03 de Agosto de 2020)

Entel Perú, Estructura Corporativa (sitio web) <https://www.entel.pe/acerca-de-entel-test/> (consulta: 05 de Agosto de 2020)

Enterarse, Las Cifras de la Violencia Sexual en el Perú , (sitio web) , Lima, 2020 https://www.enterarse.com/20200129_0001-las-cifras-de-violencia-sexual-en-el-peru (consulta: 01 de Agosto de 2020)

Fundación Telefónica, Educación Digital (sitio web) <https://www.fundaciontelefonica.com.pe/educacion/programa-educacion-digital/> (consulta, 21 de Septiembre de 2020)

Fundación Telefónica, Fundación Telefónica presentó su portal educativo EducaRed, (sitio web), Madrid, 2008 https://www.fundaciontelefonica.com/noticias/17_01_2014_esp_6370-30/ (consulta: 03 de Agosto de 2020)

Grupo de Trabajo Interinstitucional sobre explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, Orientaciones terminológicas para la protección de niñas, niños y adolescentes contra la explotación y el abuso sexuales, Luxemburgo, 2016

GSMA Latin America, GSMA launches “We Care” consumer protection initiatives in Mexico with nation’s mobile operators, (sitio web), 2015 <https://www.gsma.com/latinamerica/we-care-mexico/> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

InGnio Learning, Taller de Riesgos y Desafíos del Internet en la Educación de Menores, (sitio web) <https://ingenio.edu.pe/riesgos-y-desafios-del-internet/> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

Ley de Promoción del Uso Seguro y Responsable de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por Niños, Niñas y Adolescentes, Ley 30254, artículo 2°

LOPEZ Alejandra , Movistar lanza la plataforma “Dialogando” que busca contribuir al uso responsable de la tecnología (sitio web), Lima, Mercado Negro, 2017 <https://www.mercadonegro.pe/noticias/movistar-lanza-la-plataforma-dialogando-busca-contribuir-al-uso-responsable-la-tecnologia/> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, Tipos de Violencia (sitio web) <https://observatorioviolencia.pe/conceptos-basicos/tipos-de-violencia/> (consulta: 02 de Agosto de 2020)

Organización Mundial de la Salud, Directrices para el Cuidado Médico Legal de Víctimas de Violencia Sexual (sitio web) https://www.who.int/violence_injury_prevention/resources/publications/en/guidelines_chap7.pdf (solo en inglés) (consulta: 01 de Agosto de 2020)

Primer Congreso Mundial contra la Explotación Sexual Comercial de los Niños, Declaración Programa de Acción (sitio web), Estocolmo, 1996 http://white.lim.ilo.org/ipec/documentos/decla_estocolmo.pdf (consulta: 01 de Agosto de 2020)

Redacción Diario Correo, Bitel es reconocida con un premio en el Stevie Awards, (sitio web), Lima, Diario Correo, 2016 <https://diariocorreo.pe/publireportaje/bitel-es-reconocida-con-un-premio-en-el-stevie-awards-707573/> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

Redacción Gestión, “Empresas deben informar qué tipo de filtro tienen para evitar que pornografía llegue a los niños”, (sitio web), Lima, Diario Gestión, 2019 <https://gestion.pe/peru/empresas-deben-informar-tipo-filtro-evitar-pornografia-llegue-ninos-266797-noticia/>, (consulta: 02 de Agosto de 2020)

Redacción Perú 21, “Pornografía infantil: Detectan que se suben 3,000 imágenes semanales desde páginas con IP peruanas” ,(sitio web), Lima, Diario Perú 21, 2017 <https://peru21.pe/lima/pornografia-infantil-detectan-suben-3-000-imagenes-semanales-paginas-ip-peruanas-84566-noticia/> (consulta: 01 de Agosto de 2020)

REDNATIC y Chicos.net, Informe Regional “Niños, niñas y adolescentes y sus vínculos con las Tecnologías de la Información y la Comunicación en países de América Latina”,(sitio web) <http://rednatic.net/wp-content/uploads/2016/02/Informe-regional-completo.pdf> (consulta 1 de Agosto de 2020)

Reglamento de la Ley de Promoción del Uso Seguro y Responsable de las TIC, aprobado por Decreto Supremo N° 093-2019-PCM, artículo 3.5

Sistema Nacional de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, ¿Cómo afecta la hipersexualización a niños, niñas y adolescentes?, (sitio web), México, Gobierno de México, 2020 <https://www.gob.mx/sipinna/es/articulos/como-afecta-la-hipersexualizacion-a-ninas-ninos-y-adolescentes?idiom=es> (consulta: 2 de Agosto de 2020)

Segurísimos en la Web, Contenidos Inadecuados, (sitio web) <https://segurisimosenlaweb.com.ar/contenidos-inadecuados/> (Consulta: 1 de Agosto de 2020)

SALAVDOR Juan José, “Plan, Proyecto, Actividad, Tarea”, Necesitas certificar con ISO -OSHA tu empresa y no sabes por dónde empezar (blog) , 26 de Agosto de 2012 https://nanopdf.com/download/diferencia-entre-plan-programa-proyecto-actividad_pdf (consulta 05 de Agosto de 2020)

Seguros en Internet, Condiciones para la Denuncia, (sitio web), Lima, Red Peruana contra la Pornografía Infantil y Telefónica, 2016 https://www.seguroseninternet.org/es/informacion_general.html#ancla_condiciones (consulta: 04 de Agosto de 2020)

Seguros en Internet, Denuncias, (sitio web), Lima, Red Peruana contra la Pornografía Infantil y Telefónica, 2016 <http://www.seguroseninternet.org/es/denuncias.html> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

Talentos Reunidos, Agencia de Comunicación Interna 360°, Planes, proyectos y programas, (sitio web) <https://talentosreunidos.com/2017/06/20/planes-proyectos-y-programas/> (consulta: 02 de Agosto de 2020)

Telefónica del Perú, Nace en Perú el portal “Seguros en Internet” contra la Pornografía Infantil (sitio web), Lima, 2014 <https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/articulo/-/blogs/nace-en-peru-el-portal-seguros-en-internet-contra-la-pornografia-infantil> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

Telefónica del Perú, Política de Calidad (sitio web) <https://www.telefonica.com.pe/documents/142094031/142189445/Politica+de+Calidad.pdf/9ab99bd1-9e30-bec1-5e73-24e4197ca630> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

Telefónica del Perú S.A.A, Memoria Integrada 2019, Lima, 2020 <https://www.telefonica.com.pe/documents/142094031/145893411/Memoria+Integrada+2019+%28Versi%C3%B3n+Final+Diagramada%29-compress.pdf/a1414d05-ab87-dc43-8dbb-b5eb5a9ce878> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

Telefónica del Perú S.A.A, Política de Privacidad de Clientes y Usuarios (sitio web) <https://www.movistar.com.pe/documents/10182/11527074/Pol%c3%adtica+Final+-+Privacidad.pdf> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

Telefónica, Principios de Negocio Responsable de Telefónica (sitio web) <https://www.telefonica.com/documents/153952/388559/NuestrosPrincipiosdeNegocioResponsable.pdf/32a5a501-a460-4a1b-9657-887e0404330a> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

Telefónica, Principios de Negocio Responsable de Telefónica, Sección 5) Plan de Negocio Responsable (sitio web) https://www.telefonica.com/documents/364672/2777615/politica_negocio_responsable_telefonica_ok.pdf/6bd5df65-a68d-4dea-881e-ad3538bf7f37 (consulta: 03 de Agosto de 2020)

Telefónica S.A, Negocio Responsable/Menores/Bloqueamos contenidos con Pornografía Infantil en la Red, siguiendo las pautas y las listas de la Internet Watch Foundation (sitio web) <https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/bienestar-digital/menores/presentacion> (consulta: 04 de Agosto de 2020)

Telefónica S.A., Política de Negocio Responsable (sitio web), 2016 https://www.telefonica.com/documents/364672/2777615/politica_negocio_responsable_telefonica_ok.pdf/6bd5df65-a68d-4dea-881e-ad3538bf7f37 (consulta: 03 de Agosto de 2020)

Telefónica S.A, Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro del Grupo Telefónica (sitio web), 2020 <https://www.telefonica.com/documents/153952/122213926/PoliticaSostenibilidadCadenaSuministro.pdf> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

Telefónica S.A, Política Global de Privacidad (sitio web), 2018 <https://www.telefonica.com/documents/153952/67280426/politica-global-privacidad.pdf/6fea1f96-5d36-31fb-b997-11123bdb8830> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

Telefónica S.A, Protégete, nueva app gratuita para denunciar el ciberacoso de los menores en Internet (sitio web), Madrid, 2014 <https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/articulo/-/blogs/protegete-nueva-app-gratuita-para-denunciar-el-ciberacoso-de-los-menores-en-internet> (consulta: 03 de Agosto de 2020)

Undécima Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos, modificada por el Artículo 2 de la Ley N° 30171, publicada el 10 marzo 2014 (consulta 02 de Agosto de 2020)

UNICEF, Save the Children y Pacto Global, Derechos del Niño y Principios Empresariales, (sitio web) https://www.unicef.org/csr/css/Principles_Spanish_FINAL_LR.pdf (consulta 02 de Agosto de 2020)

Unión Internacional de las Telecomunicaciones (ITU) y UNICEF, Directrices de Protección de la Infancia en Línea para la Industria, 2015 https://www.itu.int/en/cop/Documents/COP%20Guidelines_Spanish.pdf (consulta: 02 de Agosto de 2020)

VADILLA VILA José, “Ojo a los Ciberdelitos” (sitio web) Lima, Diario El Peruano, 2019 <https://noticias.elperuano.pe/noticia-ojo-a-ciberdelitos-83612.aspx> (consulta: 02 de Agosto de 2020)

Webscolar, Diferencias entre plan, proyecto y programa, (sitio web) <https://www.webscolar.com/diferencias-entre-plan-proyecto-y-programa> (consulta 02 de Agosto de 2020)





*Paz y
Esperanza*



Save the Children



Sweden

Sverige